



GÖTEBORGS UNIVERSITET
FILOSOFI, LINGVISTIK OCH VETENSKAPSTEORI

”Mer information? Absolut. För jag satt ju och skakade som
ett asplöv.”

Om informationens betydelse för säkerhet, trygghet och förtroende i samband med
domstolsförhandling

Magisteruppsats 15 hp
KT2501
Kommunikatörsprogrammet
med inriktning mot myndigheter
och offentlig förvaltning
VT14
Författare: Gerda Cedergren
Kilander
Handledare: Eva-Marie Ström
Examinator: Åsa Abelin

Tack!

Jag vill rikta ett varmt tack till personalen på Varbergs tingsrätt, med lagman Mats Sjösten och rådmän Gerd Möllers i spetsen, för att de möjliggjorde genomförandet av denna kommunikationsstudie genom att ta emot mig på tingsrätten.

Ett stort tack också till kvalitetsutvecklaren Marie Hagsgård, tidigare hovrättsassessor och kvalitetsutvecklare vid Hovrätten för Västra Sverige, för hennes inspirerande och entusiastiska expertutlåtande på mitt ämnesval.

Utan de brukare av tingsrätten som ställde upp som respondenter i intervjuerna och frukostigt delade med sig av sina erfarenheter och upplevelser av domstolsförhandlingarna, hade denna uppsats inte varit möjlig att skriva, så stort tack också till dem.

Jag vill tacka även min handledare, Eva-Marie Ström, för uppmuntran och värdefulla råd under skrivprocessen.

Slutligen ett innerligt tack till min man, Fredrik Kilander, för att han stöttat mig hela vägen genom uppsatsarbetet med uppmuntran, förmaningar och outtröttlig markservice.

Sammandrag

Det empiriska underlaget till den här uppsatsen utgörs av kvalitativa intervjuer genomförda på en tingsrätt med parter och vittnespersoner. Genom en analys av dessa intervjuer syftar uppsatsen till att utröna om den information som ges till parter och vittnespersoner inför och under en domstolsförhandling påverkar hur säkra de känner sig i sin roll under förhandlingen.

Utöver de frågor som kretsar kring parter och vittnens upplevelser av säkerhet i den egna rollen och säkerhet i vad som förväntas av dem under en förhandling, ställs även frågor som ämnar undersöka om information bidrar till att parter och vittnen vet vad som händer i övrigt i samband med en förhandling. Frågorna undersöker också om den information som kommer från tingsrätten upplevs som tydlig och lätt att förstå. Vidare söker intervjufrågorna utröna om informationen påverkar om parter och vittnespersoner känner förtroende för rättsväsendet i stort och den aktuella domstolen i synnerhet, vilket i sig är en mycket viktig fråga.

Studien, i vilken det teoretiska ramverket utgörs av processuell rättvisa, transmissionssyn och meningsskapande syn på kommunikation, kommer fram till att den information som ges till parter och vittnespersoner inför och under en domstolsförhandling påverkar hur säkra de känner sig i sin roll under förhandlingen.

Genom att sammankoppla processuell rättvisa och meningsskapande syn på kommunikation bidrar studien till forskning om kommunikation och information på domstol. Studien väcker även frågor om vad information i förlängningen kan betyda för rättssäkerhet och förtroendet för domstol och rättsväsende.

Nyckelord: processuell rättvisa, procedural justice, meningsskapande syn på kommunikation, transmissionssyn, rättssäkerhet, information, domstol, tingsrätt.

Innehåll

1. INLEDNING	6
1.1 SYFTE	7
1.2 AVGRÄNSNING	7
1.3 DISPOSITION	8
2. RÄTTSSÄKERHET OCH BEMÖTANDEPOLICY	9
2.1 INTERNATIONELL UTBLICK	9
2.2 BEMÖTANDEARBETE PÅ SVERIGES DOMSTOLAR	9
3 TEORI	14
3.1 PROCESSUELL RÄTTVISA	14
3.2 TVÅ OLIKA PERSPEKTIV PÅ KOMMUNIKATION	17
3.2.1 Transmissionssyn	17
3.2.2 Meningsskapande syn på kommunikation	19
3.2.3 Båda synsätten äger relevans	20
4 METOD OCH MATERIAL	21
4.1 METOD, MATERIAL OCH URVAL	21
4.2 TILLVÄGAGÅNGSSÄTT	23
5 RESULTAT OCH ANALYS	25
5.1 INFORMATION INFÖR FÖRHANDLING	25
5.1.1 Delanalys – Information inför förhandling	27
5.2 INFORMATION UNDER FÖRHANDLING	28
5.2.1 Delanalys – Information under förhandling	30
5.3 INFORMATION OM VAD SOM HÄNDER EFTER FÖRHANDLING	31
5.3.1 Delanalys - Information om vad som händer efter förhandling	32
5.4 INFORMATION OCH FÖRTROENDE	33
5.4.1. Informationens betydelse för säkerhet i rollen under förhandling	33
5.4.2 Informationens betydelse för förståelsen av rättsprocessen	36
5.4.3 Informationens betydelse för förtroendet för domstolen	37
5.4.4 Delanalys - Information och förtroende	38
5.5 SAMMANFATTANDE ANALYS AV SAMTLIGA INTERVJUSVAR	40
6 SLUTSATS OCH DISKUSSION	43
6.1 SLUTSATS	43
6.2 INFORMATION SAMMANLÄNKAT MED FÖRTROENDE	45
6.3 MENINGSSKAPANDE SYN PÅ KOMMUNIKATION FÖR ATT UPPNÅ PROCESSUELL RÄTTVISA	46
6.4 VIDARE FORSKNING PÅ INFORMATION, KOMMUNIKATION OCH FÖRTROENDE	46

REFERENSER	48
-------------------------	-----------

BILAGA 1 INTERVJUGUIDE

BILAGA 2 FÖRKLARING TILL JURIDSKA TERMER SOM NÄMNS I UPPSATSEN

**BILAGA 3 RESPONDENTERNAS FÖRDELNING PÅ SKALAN I RELATION TILL ROLL I MÅLET
SAMT TIDIGARE ERFARENHET AV FÖRHANDLING**

1 Inledning

Mitt intresse för kommunikation i domstol väcktes när jag under en period arbetade i receptionen på en tingsrätt. Över receptionsdisken mötte man som anställd på tingsrätten flera av de som kom till förhandlingarna, såväl tilltalade, målsägande som vittnespersoner. Hos flertalet av de ickeprofessionella brukarna, oavsett vilken roll i målet de hade, märktes det tydligt att det var en stor anspänning att komma till tingsrätten, många sade sig vara nervösa och osäkra inför sin uppgift under förhandlingen.

Det många av brukarna, framför allt de som inte hade juridiska ombud med sig, ställde frågor om var "Hur går det till?" Med denna fråga avsågs bland annat hur domstolsförhandlingen går till, när man går in i salen, när man får prata och vad som händer sedan.

Samtliga som är kallade till förhandling på en tingsrätt får en kallelse med viss information. I mötena med tingsrättens brukare blev jag intresserad av hur den här informationen tas emot och upplevs. Jag reflekterade också redan då över informationens eventuella betydelse för hur parter och vittnespersoner kunnat förbereda sig inför en förhandling.

I internationell forskning inom området *procedural justice* eller *processuell rättvisa* lyfts information till parter och vittnespersoner fram som en viktig faktor i hur rättvis en domstolsförhandling upplevs (Thibaut och Walker 1975, Tyler 1988, Tyler 2006, Törnblom och Vermunt 2007).

I Sverige har det sedan mitten av 00-talet fokuserats på bemötandefrågor och bedrivits kvalitetsutvecklingsarbete inom Sveriges domstolar, där kommunikation och information ses som en del av bemötandearbetet (Att arbeta med kvalitet i domstolsväsendet 2005, SOU 2008:106, Westlund och Eriksson 2013).

Med bakgrund mot mitt eget intresse för kommunikation och information i domstol i kombination med den internationella forskning som allt tydligare påpekar vikten av detta (Se kapitel 3), föll det sig naturligt och angeläget för mig att fokusera på området kommunikation i domstol som ämne för denna uppsats. Extra angeläget är det, då det mig veterligen i Sverige inte gjorts någon mer ingående forskning med fokus på informationens roll i processuell rättvisa på domstol, där man sammankopplar processuell rättvisa och *meningsskapande syn på kommunikation*, så som denna uppsats avser att göra.

1.1 Syfte

Det empiriska underlaget till den här uppsatsen utgörs av kvalitativa intervjuer genomförda på en tingsrätt med parter och vittnespersoner. Genom en analys av dessa intervjuer syftar uppsatsen till att utröna om den information som ges till parter och vittnespersoner inför och under en domstolsförhandling påverkar hur säkra de känner sig i sin roll under förhandlingen.

Utöver de frågor som kretsar kring parter och vittnens upplevelser av säkerhet i den egna rollen och säkerhet i vad som förväntas av dem under en förhandling, ställs även frågor som vill undersöka om information bidrar till att brukarna vet vad som händer i övrigt i samband med en förhandling. Frågorna undersöker också om den information som kommer från tingsrätten upplevs som tydlig och lätt att förstå. Vidare söker intervjufrågorna utröna om informationen påverkar om parter och vittnespersoner känner förtroende för rättsväsendet i stort och den aktuella domstolen i synnerhet, vilket i sig är en mycket viktig frågeställning.

1.2 Avgränsning

Den fallundersökning som utgör det empiriska underlaget till uppsatsen är avgränsad till att beröra en enda domstol, Varbergs tingsrätt. Intervjuer har gjorts uteslutande med ickeprofessionella brukare av tingsrätten. Med ickeprofessionella brukare avses vittnespersoner och parter i brottmål och tvistemål. I denna uppsats intervjuas alltså inte professionella brukare av tingsrätten, som till exempel advokater och åklagare.

Respondenterna utgörs av vittnespersoner, målsägande och tilltalade i brottmål, samt av kārānde och vittnen i tvistemål. Av praktiska skāl var det inte mōjligt att genomfōra intervjuer med personer som var frihetsberōvade. Det innebār att de som kom som hāktade till tingsrätten eller som avtjānar fāngelsestraff inte finns med bland respondenterna.

Ibland genomfōrs videofōrhōr med vittnespersoner och parter. De som deltagit via telefon eller videolānk berōrs inte av den hār undersōkningen, dā intervjuerna omfattar endast de som kom till tingsrätten i fysisk person.

Dā det inte fanns mōjlighet att fā tolkar att medverka i denna undersōkning avgrānsas underlaget av respondenter till att berōra personer som talade tillrēckligt god svenska fōr att pā egen hand kunna gōra sig fōrstādda, samt kānna sig bekvāma med att vara med i en intervju som hōlls pā svenska.

1.3 Disposition

I uppsatsens inledande kapitel presenteras syfte, avgränsning och disposition. I det andra kapitlet ges en bakgrund till ämnet rörande rättssäkerhet och bemötandepolicys. Denna bakgrund innehåller inte de teorier som utgör analysens ramverk, men är viktig för förståelsen av teorin om processuell rättvisa och dess tillämpbarhet i studien. Bakgrunden är också viktig för att sätta in information på domstol i sitt rätta sammanhang med trygghetens betydelse för rättssäkerhet. I kapitel tre presenteras teorierna som utgör en ram för analysen. Dessa teorier är processuell rättvisa, *transmissionssyn* och meningsskapande syn på kommunikation. I kapitel fyra presenteras metod, material samt urval och tillvägagångssätt. Kapitel fem innehåller en genomgång av intervjuresultatet, samt den kvalitativa analysen av detta material. För tydlighetens skull delas analysen in efter fyra frågeområden som presenteras separat i detta kapitel, med tillhörande delanalyser och sedan en sammanfattande analys av hela intervjumaterialet. I kapitel sex presenteras slutsatsen om vad syftet med uppsatsen utrönte. Här förs även en diskussion om information, förtroende och den meningsskapande synen på kommunikations betydelse för att erhålla processuell rättvisa. Avslutningsvis framförs tankar om vidare forskning inom området. Därefter kommer referenser och bilagor.

2 Rättssäkerhet och bemötandepolicys

Såväl internationellt som i Sverige tillskrivs informationens roll för upplevelsen av en rättvis rättsprocess en allt större roll. I aktuellt kapitel ges en bakgrund av internationell forskning och en sammanfattning av de rapporter, brukarundersökningar och strategier som påverkat bemötande och information i svenskt rättsväsende sedan mitten av 00-talet.

2.1 Internationell utblick

FN:s brottsofferdeklaration, antagen 1985, fastslår brottsoffrets rätt till information om rättsprocessen. Det står uttryckligen att offren ska få information om sin roll och processens omfattning, praktisk information om tidpunkt och plats samt utveckling och förberedelse av sina mål (Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power. 1985). Informationen om rättsprocessen anses alltså vara så viktig och skyddsvärd, på ett internationellt övergripande plan, att Förenta Nationerna har enats om en deklaration där detta särskilt framhålls. Deklarationen rör emellertid enbart brottsoffer, inte till exempel vittnespersoner.

Att samtliga parter och vittnen i en rättegång får korrekt information för att förstå sin roll under rättegången och för att på så vis kunna lämna riktiga upplysningar, samt i slutändan förstå domen eller beslutet, är ytterst en fråga om rättssäkerhet (Tyler 1988, Tyler 2006, Tyler 2007, Westlund och Eriksson 2013). I detta är kommunikation och information viktiga beståndsdelar för teorin om processuell rättvisa.

I USA har domstolsväsendet arbetat aktivt med procedural justice – processuell rättvisa sedan slutet av 1990-talet (Tyler 2006). En rad stora undersökningar som genomförts visar att korrekt bemötande och information från domstolarnas sida gentemot brukarna är av mycket stor vikt för om brukarna upplever rättsprocessen i stort och rättegången i sig, som rättvis och begriplig.

2.2 Bemötandearbete på Sveriges domstolar

Med bakgrund mot FN:s brottsofferdeklaration som rör enbart brottsoffers rätt till information om rättsprocessen ska det understrykas att en svensk domstolsförhandling innehåller fler ickeprofessionella aktörer än enbart offer eller med en annan term, målsägande. Även dessa andra aktörer eller brukare är i behov av information inför och under en förhandling. I ett

brottmål finns det, utöver målsägande, även vittnespersoner och tilltalade. I ett tvistemål finns det kärande och svarande. Förhandlingarna kan vara såväl tvistemål som brottmål och ta olika lång tid i anspråk. En del förhandlingar tar en timme att genomföra på domstolen, andra flera dagar och involverar ett mycket stort antal berörda personer. Gemensamt för förhandlingarna är emellertid att det är komplexa processer där olika personer, med olika roller, är inblandade och att förhandlingarna har föregåtts av ett förberedelsearbete, där vid brottmål även polis och åklagare är inblandade (Brottsoffermyndigheten 2014). Till de inblandade i ett mål, oavsett roll, skickas inför förhandlingen alltid en skriftlig kallelse som innehåller någon typ av information som av domstolen anses som relevant för berörd person.¹

År 2004 utsåg landets domstolschefer en kvalitetsgrupp som fick uppgiften att lämna förslag på utveckling av kvalitetsarbete inom domstolsväsendet. Kvalitetsgruppens arbete utmynnade bland annat i en rapport, *Att arbeta med kvalitet i domstolsväsendet* (2005). I rapporten föreslås att samtliga domstolar ska starta ett systematiskt kvalitetsarbete samt att arbetet ska stödjas och följas upp på central nivå. Rapporten kan närmast ses som en översiktlig vägledning med hållpunkter för hur systematiskt kvalitetsarbete bör bedrivas i domstol (SOU 2008:106).

Sedan mitten av 00-talet har brukarundersökningar gjorts på de svenska domstolarna där man med hjälp av enkäter och intervjuer frågat brukarna om deras upplevelser av domstolen. Frågorna som vanligtvis ingår i en typisk brukarundersökning på en domstol handlar bland annat om information inför och under förhandling. Av undersökningarna framgår det att brukarna efterfrågar information om allt från praktiska frågeställningar – som hur man hittar till och i lokalerna – till hur själva förhandlingen går till och vilka som kommer att vara närvarande i rättssalen (Westlund och Eriksson 2013).

Undersökningarna har resulterat i förslag på förbättringar från domstolarna. Bland annat föreslås det att man ska använda ett mindre formellt språk i rätten så att samtliga brukare begriper det som sägs. Detta ligger helt i linje med *Språklagen* från 2009 där det står:

Språket i offentlig verksamhet ska vara vardat, enkelt och begripligt. (SFS 2009:600, 11§)

I domstolssammanhang kan anpassning av information efter brukarnas olika behov bidra till att de känner sig lugnare och mer fokuserade på sin uppgift under förhandlingen (Westlund och Eriksson 2013).

¹ Källa: E-post från domstolshandläggare på Målavdelningen, Rotel 1, Varbergs tingsrätt, 2014-03-28

I juni 2007 gav Sveriges regering i uppdrag till Justitiedepartementet att tillsätta en utredning om förtroende och kvalitet i domstolarna. I direktivet anges att det sätt domstolarna informerar på och kommunicerar med medborgarna på har särskilt stor betydelse för medborgarnas förtroende för domstolarna. Den kartläggning som gjordes i samband med utredningen hade direktiv om att fungera som stöd för hur domstolarnas kommunikation med medborgarna kan förbättras (Kommittédirektiv 2007:93).

Utredningen resulterade i en rapport där strategier och förslag till arbete med bemötande och information presenterades. En viktig punkt som tas upp i rapporten och som utgjorde underlag till en av hörnstenarna i den strategi för bemötande av parter och bevispersoner som representanter för Sveriges domstolar sedan tog fram är:

Informationen till parter och bevispersoner om hur det går till i domstol och vad som förväntas av dem ska bli bättre och mer tillgänglig. (SOU 2008:106, s 17)

I *Bemötandestrategi för Sveriges Domstolar* som antogs av samtliga Sveriges domstolar 2010 står det klart uttryckt som ett av målen:

Alla som deltar i en domstolsprocess ska veta vad som förväntas av dem och känna till domstolens roll och samhällsuppgift. (Sveriges Domstolar 2010, s 2)

Vidare står det:

Vi informerar på ett lämpligt och begripligt sätt alla som deltar i en domstolsprocess om vad processen kommer att innebära för honom eller henne och vilka rättigheter och skyldigheter han eller hon har. (Sveriges Domstolar 2010, s 2)

Av den rapport Brottsförebyggande Rådet lämnade 2013 (Westlund och Eriksson 2013) och som till vissa delar är en sammanställning av brukarundersökningar som gjorts på svenska domstolar, framgår följande: Genom att ge brukare med olika förutsättningar större möjligheter att få information, som ges vid flera tillfällen och på olika sätt under målets gång, kan brukarna uppnå samma grad av kunskap om målet. Detta ger fler brukare med adekvata förväntningar och förberedelser inför förhandlingarna, vilket kan förmodas underlätta kommunikationen och samarbetet mellan domstol och brukare. Tar domstolen hänsyn till brukarnas behov ges det möjlighet för brukarna att under förhandling avge friare, utförligare och därmed korrekta berättelser. Det bidrar sedan till ett bättre beslutsunderlag för domstolen och därmed ökad rättssäkerhet (Westlund och Eriksson 2013).

Information framstår således som en komponent som borde vara mycket viktig i svenska domstolars bemötandestrategier för att öka förtroendet för rättsväsendet. Det går också, genom

utredningar, rapporter och bemötandestrategier (SOU 2008:106, Sveriges Domstolar 2010) att utläsa att det i det svenska domstolsväsendet, på nationell nivå, finns en övergripande tanke om att såväl gott bemötande som information i samband med domstolsförhandlingar är viktigt för en god rättssäkerhet. Information och kommunikation ses som en integrerad del av bemötandet, det finns alltså inga separata kommunikationspolicys som gäller kommunikation med medborgarna, vare sig på de enskilda domstolarna eller på Domstolsverket.²

Varje tingsrätt är sin egen myndighet med lagmannen som myndighetschef och även om det finns gemensamma riktlinjer och mål ser arbetet med bemötande och information därför olika ut från tingsrätt till tingsrätt, vilket framhålls i *Bemötandestrategi för Sveriges Domstolar* (Sveriges Domstolar 2010).

På Varbergs tingsrätt, som uppsatsens fallstudie gäller, har personalen sedan ett par år tillbaka aktivt arbetat med kvalitetsutveckling, där bland annat bemötandefrågor står i fokus. Hösten 2012 genomfördes på tingsrätten brukarundersökningar såväl med advokater och åklagare som med ickeprofessionella brukare. I den intervjuundersökning som då gjordes med de ickeprofessionella brukarna ställdes bland annat frågor om hur de upplevde informationen inför och under en förhandling. Det framkom då önskemål om mer information om hur förhandlingen ska gå till och att rätten alltid presenteras vid förhandlingens inledning, det vill säga att rättens ordförande går igenom de närvarande personernas funktioner, till exempel nämndemän, protokollförare, åklagare. Det konstaterades också att Brottsofferjourens ideellt arbetande vittnesstöd bär en stor del av ansvaret för informationen på tingsrätten, till vittnen och målsägande (Varbergs tingsrätt 2013).

Som ett led i bemötandearbetet och i enlighet med Sveriges Domstolars bemötandestrategi (Sveriges Domstolar 2010) antog Varbergs tingsrätt i april 2013 tillsammans med tingsrätterna i Alingsås, Halmstad och Borås, en bemötandepolicy. I denna bemötandepolicy presenteras inte närmare hur informationen ska se ut eller vilken syn på kommunikation som styr tingsrättens kommunikationsmönster, men vikten av god information till brukarna lyfts fram med bland annat dessa ord:

² Källa: E-post från Förtroendesamordnare vid Avdelningen för domstolsutveckling, Enheten för verksamhetsutveckling, Domstolsverket, 2014-05-02.

Vi ska lämna information som leder till att de som deltar i en domstolsprocess förstår hur den går till och känner till domstolens roll och uppgift. (Alingsås, Borås, Varbergs och Halmstads tingsrätt 2013)

Det går alltså att även på denna nivå se att det på Varbergs tingsrätt finns en vision och en medvetenhet hos personalen om vikten av information till brukarna.

3 Teori

Teorin om processuell rättvisa utgör tillsammans med perspektiven transmissionssyn och meningsskapande syn på kommunikation ramverket för analysen av fallstudiens intervjumaterial. I kapitlet ges en presentation av dessa teorier.

3.1 Processuell rättvisa

I början av 1970-talet presenterade John Rawls sitt forskningsverk, *A theory of Justice* (Rawls 1971), som lyfter fram ett samband mellan uppfattningen av domens utfall och processen som lett fram till den. Några år senare introducerade John Thibaut och Laurens Walker teorin om processuell rättvisa eller med engelsk terminologi, procedural justice (Thibaut och Walker 1975). Med detta anses Thibaut och Walker vara grundarna av forskningsområdet processuell rättvisa (Diesen 2011, Lind och Tyler 1988, Törnblom och Vermunt 2007).

Enligt teorin om processuell rättvisa är människor, vid en utvärdering av sina upplevelser, mer intresserade av hur rättsprocessen genomfördes än den faktiska utgången, det vill säga den dom eller det beslut som processen resulterar i. Thibaut och Walker påvisade detta genom studier som gav resultatet att det mest avgörande för om rättsprocessen upplevdes som rättvis eller ej var parternas kontroll över själva processen (Thibaut och Walker 1975). Viktiga ingredienser i denna upplevelse av rättvisa är information och transparens i systemet. Utan information om processens gång upplever inte parterna att de har kontroll över situationen.

Inom den processuella rättvisans forskningsområde ligger fokus på individernas syn på rättvisa och på vilken påverkan sociala interaktioner har på denna syn (Lind och Tyler 1988). Där är kommunikation och information viktiga beståndsdelar.

Även senare studier i processuell rättvisa påvisar att delaktighet i rättsprocessen är av stor betydelse, inte bara för rättssäkerheten utan också för upplevelsen av rättvisa (Burke och Leben 2007, Heuer 2005, Lind och Tyler 1988, Tyler 1988, 2006, 2007).

En av de mest tongivande forskarna på området idag är Tom R. Tyler, professor i lag och psykologi vid Yale Law School, USA (Diesen 2011, Van Damme, Pauwels och Svensson 2013). I slutet av 1980-talet utvecklade Tyler teorin om processuell rättvisa ytterligare, genom att i flera undersökningar och publikationer (Lind och Tyler 1988, Tyler 1988, 2006, 2007) visa att upplevd processuell rättvisa är av större vikt för att forma allmänhetens förtroende för domstolen än själva domutslaget. Med det avses att rättvis och respektfull behandling som följer reglerna således är viktigare för medborgarna än att uppnå dom eller beslut som de upplever

som fördelaktigt för dem själva. Upplevelsen av processuell rättvisa leder till att medborgare följer lagen och lättare accepterar domslutet, även om domslutet är negativt för deras egen del. Därmed inte sagt att människor inte bryr sig om att de förlorar ett mål, men acceptansen för domutslaget blir större om parterna upplever att målet genomsyrats av processuell rättvisa. (Tyler 2006, 2007).

Tylers forskning flyttar fokus från Thibaut och Walkers instrumentella perspektiv på processuell rättvisa (Thibaut och Walker 1975), där behovet av upplevd kontroll över processen står i centrum, till ett normativt perspektiv där upplevelser bortom kontrollbehovet är av central betydelse. Till exempel intresserar sig Tyler för genuint medborgerligt intresse för beslutsprocessen, där medborgarna värderar neutralitet och ärlighet, samt medborgarnas intresse för det interpersonella sammanhang som rättprocessen äger rum i. Tyler fokuserar även på de normativa föreställningar och värderingar som påverkar inställningen till domstolen som rättskipande myndighet (Lind och Tyler 1988, Tyler 2006).

Tyler beskriver fyra nyckelprinciper, eller hörnstenar, i processuell rättvisa (Tyler 2007, s. 30-31): *Voice* – att människor vill ha möjlighet att föra fram sin sida av historien med sina egna ord, innan beslut fattas om hur tvisten eller problemet ska avgöras. Att få göra sin röst hörd har en positiv effekt på människors upplevelser av rättsväsendet oavsett domens utgång, så länge de känner att myndigheten har tagit deras argument i beaktande innan beslut fattats.

Neutrality – innebär bland annat att människor tar sina tvister till domstol på grund av att de uppfattar domare som neutrala beslutsfattare som fattar beslut baserade på lagar och inte på personliga uppfattningar och som sedan tillämpar dessa lagar konsekvent på alla människor och fall.

Respect – innebär bland annat att rättsliga myndigheter, oavsett om det är polis eller domstol kommunicerar viktiga budskap till människor om deras status i samhället. Respekt för människor och deras rättigheter bekräftar för dessa människor att de ses som viktiga och värdefulla och är inkluderade i de rättigheter och skydd som formar en aspekt av den kontakt människor har med myndigheter och lagstiftning. Människor vill känna att såväl de själva som deras problem tas på allvar av rättsväsendet.

Trust – innebär bland annat att människors utvärdering av rättsliga myndigheter påverkas av deras bedömning av beslutfattarens karaktär. Nyckelorden i denna utvärdering rör sig om uppriktighet och omtanke. Människor bryr sig om huruvida de upplever att domstolens personal lyssnar på dem och tar deras åsikter i beaktande, är ärliga och öppna med grunderna till sina beslut och försöker göra vad som är rätt för samtliga inblandade.

På två ställen i dessa nyckelprinciper lyfter Tyler särskilt fram vikten av information om målet och om hur rättsprocessen går till (Tyler 2007, s. 30-31). Under Neutrality – Neutralitet, påpekas att människor kommer till domstol med sina fall för att de ser domare som neutrala beslutsfattare som fattar konsekventa beslut, baserade på lagar och inte på personliga åsikter. Alltså bör domare ha ett transparent arbetssätt och vara öppna med hur regler och lagar tillämpas och hur beslut fattas. Information som förtydligar hur relevanta lagar tillämpas bidrar till att upprätthålla denna transparens.

Under Respect – Respekt, avses att domstolens personal ska visa brukarna gott bemötande och visa respekt för deras rättigheter och behov. Till exempel är många människor förvirrade över hur målen hanteras när de kommer till domstolen. Genom att förse människor med information om vad de ska göra, var de ska gå och när de ska inställa sig visar domstolen respekt såväl för människorna som för deras rättigheter att få sina problem handlagda på ett rättvist sätt av domstolen. Tyler framhåller här särskilt informationens vikt genom att understryka att såväl broschyrer och hemsidor som förklarar hur en förhandling går till som bemannade receptioner är värdefulla i detta sammanhang (Tyler 2007, s. 30-31).

Teorin om processuell rättvisa har emellanåt kritiserats för sin metodologi. Frågor har rests om huruvida effekterna av processuell rättvisa enbart var ett resultat av de laboratoriestudier som under forskningens tidiga år konstruerats för att studera dem, eller om de existerade i verkligheten och i så fall om dessa effekter där var lika starka som i de konstruerade studierna. I takt med att forskningsområdet utvecklats och att det gjorts många studier med olika metoder som pekar mot samma resultat, kan denna kritik dock sägas vara obefogad (Lind och Tyler 1988).

Vidare har viss kritik framförts mot att det är osäkert huruvida teorin om processuell rättvisa är helt tillämpbar i nordiska länder, vars rättsväsende skiljer sig från det amerikanska, ur vilket teorin tar sitt ursprung (Van Damme, Pauwels och Svensson 2013). Men på senare tid har svensk forskning och svenska studier gjorts som stöder tillämpbarheten av processuell rättvisa även i Norden och Sverige (Van Damme, Pauwels och Svensson 2013, Diesen 2011, Törnblom och Vermunt 2007).

Teoribildningen om processuell rättvisa är ett viktigt ramverk när man studerar kommunikation på domstol, då det i experimentstudier (Heuer 2005) påvisats en motsägelse mellan hur beslutsfattarna i en domstolsprocess ser på processen och hur de ickeprofessionella brukarna ser på processen. Studierna visar att beslutsfattare, som till exempel domare i en domstol, lägger störst vikt vid själva utslaget, det vill säga domen. De ickeprofessionella

deltagarna i rättegången lägger emellertid störst vikt vid processuell rättvisa, det vill säga att processen genomsyras av transparens och information om processen. Det innebär att även om den dom som ges i slutändan av rättsprocessen uppfattas av domare, åklagare och advokater som juridiskt korrekt så kan den uppfattas som orättvis och obegriplig av de ickeprofessionella brukarna om de inte fått information om hur processen som lett fram till domen gick till (Heuer 2005). Domare, som är medvetna om dessa skillnader i uppfattning, kan bättre anpassa sin information till parternas behov och förväntningar för att på så vis säkerställa bättre tillfredsställelse med processen och åtlydnad av dom eller beslut (Burke och Leben 2007).

Den processuella rättvisan påverkar inte enbart parternas upplevelse av processen utan också hur man uppfattar och betraktar domstolen som institution samt hur man upplever rättssäkerheten i samhället (Diesen 2011, Lind och Tyler 1988, Tyler 2006). Studier inom området visar tydligt hur angeläget det är att domstolarna, med Christian Diesens ord, inte nonchalerar ”sitt ansvar för kvalitet, neutralitet och rättssäkerhet” (Diesen 2011, s. 141–142).

3.2 Två olika perspektiv på kommunikation

Inom forskning på kommunikationsområdet finns det olika sätt att se på kommunikation och att tolka vad information är och hur den överförs. Två grundläggande perspektiv som är centrala för den här studien är transmissionssyn och meningsskapande syn på kommunikation (Falkheimer och Heide 2003, von Platen 2006). Dessa begrepp har sitt ursprung i forskning om organisationskommunikation, egentligen främst med fokus på internkommunikation, men är tillämpbara även i sammanhang där extern kommunikation undersöks.

3.2.1 Transmissionssyn

Den kommunikation som utgår från en domstol till parter och vittnespersoner i form av information inför och under en förhandling kan sägas präglas av en transmissionssyn på kommunikation.

Begreppet transmissionssyn, som under lång tid har dominerat västvärldens syn på kommunikation, har visserligen sitt ursprung i det tidiga 1900-talets organisationsteorier (Falkheimer och Heide 2003), men jag menar att det har sin bäring också i dagens domstolsväsende.

Målet med kommunikation är i transmissionssynen att transportera information från en sändare till en mottagare på mest effektiva sätt. Den ursprungliga informationen med sitt specifika innehåll ska nå fram till mottagaren (Falkheimer och Heide 2003).

Inför en domstolsförhandling ska information utgå till många olika personer som ingår i en förhandling och varje dag, varje vecka, i stort sett året om, sker det många förhandlingar på domstolen. Det är alltså ett stort antal personer som är berörda av att få information och det finns rutiner för vad som skickas och när. Det är viktigt att information når mottagaren så att de inblandade förstår varför och när de ska infinna sig på domstolen. Kallelserna är ofta kortfattade och helt i avsaknad av individualisering³, de följer en mall som det inte går att ändra i (Varbergs tingsrätt 2013). Utifrån de kallelser jag tagit del av stämmer en domstols kommunikationsmodell väl överens med transmissionssynens enkelriktade uppfattning av kommunikation. Mottagarna ses som passiva, sändaren är den aktiva och kommunikation är liktydigt med spridning av information (Falkheimer och Heide 2003). Strävan efter effektivitet är tydlig i transmissionssynen. Frågan hur man på snabbast och mest effektiva sätt kan sprida information till ett så stort antal mottagare som möjligt har varit central. I domstolssammanhang är detta behov förståeligt utifrån det stora antal personer som kallas till förhandlingar och behovet av att lämna samma information till många.

Ett resultat av transmissionssynen är uppfattningarna att information i sig är något gott och har man bara god tillgång till information så har man också kunskaper om saken (Falkheimer och Heide 2003). Denna syn på kommunikation ger att man försöker lösa informationsproblem med ännu mer information. Information i sig har dock inget egenvärde invänder Falkheimer och Heide (2003). I och med det informationsöverflöd som vi lever med i dagens samhälle är det inte underligt att det blir svårt att sortera ut den viktiga informationen från den mindre viktiga (Falkheimer och Heide 2003), även när det rör något så väsentligt som en kallelse från en domstol.

Ett annat resultat av transmissionssynen är att man lätt bortser från mottagarens roll i kommunikationen. I transmissionssynen förutsätts att mottagaren kan tillgodogöra sig information utan större svårighet. Då transmissionssynen innebär att mottagarens tolkning av budskapet åsidosätts, satsas istället mycket energi på att formulera tydliga och effektiva budskap som förväntas ge omedelbar verkan (Falkheimer och Heide 2003).

³ Källa: E-post från domstolshandläggare på Målavdelningen, Rotel 1, Varbergs tingsrätt, 2014-03-28.

3.2.2 Meningsskapande syn på kommunikation

Transmissionssynen har under lång tid varit det dominerande perspektivet inom kommunikationsforskningen. Men i och med den kulturella vändningen (*engelska cultural turn*) som genomgrip den samhällsvetenskapliga forskningen i mitten av 1980-talet framträdde en annan syn på kommunikation (Dalfelt, Heide och Simonsson 2001, s. 82). Det begreppet benämns meningsskapande syn och utgår från att verkligheten är en social konstruktion. Det innebär att vi människor själva skapar och tolkar verkligheten genom oupphörligen pågående kommunikationsprocesser. I denna tolkning blir kommunikationen viktig som verktyg för verklighetsskapande (Falkheimer och Heide 2003, von Platen 2006). I den meningsskapande synen på kommunikation används begrepp som delande, deltagande och gemensam förståelse (Carey 2009, Falkheimer och Heide 2003). Just gemensam förståelse är av betydelse när kallelser till en domstolsförhandling ska läsas och begripas.

I den meningsskapande synen på kommunikation äger en oavbruten bearbetningsprocess rum, av de intryck vi möter i vår vardag. Det är inget vi tänker på, utan processen pågår oftast utan att vi lägger märke till det, men vid oväntade händelser ställs den på sin spets (von Platen 2006). För den som får en kallelse till en domstol är det i många fall en helt ny upplevelse som kräver extra bearbetning. Man försöker då koppla denna händelse till ens existerande referensramar och på så vis skapa associationer mellan befintlig kunskap och nya erfarenheter. När man sammanlänkar en ny händelse till sina referensramar kan man förstå sina upplevelser. Med meningsskapande terminologi beror känslan av osäkerhet på att referensramarna inte räcker för att skapa mening (von Platen 2006).

Då den personliga tolkningen i meningsskapande görs utifrån våra socialt formade föreställningar har den också en social dimension. Meningsskapande sker inte utan anknytning till de människor som finns i ens omgivning och är en social aktivitet då mening skapas när människor kommunicerar med varandra (von Platen 2006).

Individens tolkningsramar är av betydelse i det meningsskapande synsättet på kommunikation. Dessa tolkningsramar är unika eftersom de präglas av den enskilda personens kulturella bakgrund, utbildning, intressen och erfarenheter (Gergen 1999) och inverkar därmed på vårt sätt att föra resonemang, handla, reagera och kommunicera (Säljö 2000, s. 35). Detta gör att människor betraktar saker och situationer ur olika perspektiv och skapar på så vis olika förståelse och mening för samma sak (Gergen 1999). Det innebär att samma sak eller skeende kan tolkas och förstås på flera sätt och att det alltså inte finns ett enda rätt sätt att uttolka en sak eller situation (Gergen 1999). Insikten om att information kan uppfattas olika av olika

människor är av stor betydelse i sammanhang där en domstol ska kommunicera med sina brukare.

3.2.3 Båda synsätten har relevans

I transmissionssynsättet likställs kommunikation med överföring av budskap och i det meningsskapande synsättet ses kommunikation som en ömsesidig process där människor gemensamt skapar mening och förståelse. Falkheimer och Heide (2003) understryker att inget av de två synsätten på kommunikation är bättre eller mer betydelsefullt än det andra. Både transmissionssynen och den meningsskapande synen på kommunikation är nödvändig och den ena utesluter inte den andra (Falkheimer och Heide 2003).

Man ska inte se på perspektiven som varandras motsatser, eftersom synsätten sätter fokus på olika delar av den kommunikativa processen och bidrar till olika förståelse av den (Falkheimer och Heide 2003). Dock menar Falkheimer och Heide att den meningsskapande synen på kommunikation är åsidosatt, vilket kan leda till problem (Falkheimer och Heide 2003). Informationsöverföring människor emellan är en viktig, men inte tillräcklig förutsättning för framgångsrik kommunikation. Genom att uppmärksamma även den meningsskapande synen får man en mer realistisk bild av kommunikationsprocessen (Falkheimer och Heide 2003).

Som Falkheimer och Heide (2003) påpekar är transmissionssyn det mest frekvent förekommande sättet att se på kommunikation. Därför kan det vara berikande att analysera och reflektera runt en kommunikativ situation såväl utifrån ett transmissionsperspektiv som utifrån ett meningsskapande perspektiv. Detta tillvägagångssätt kommer att användas i analysen av intervjumaterialet som utgör underlag för denna uppsats. Tillsammans med teorin om processuell rättvisa med fokus på information och kommunikation utgör dessa perspektiv det teoretiska ramverket för analysen.

4 Metod och material

I detta kapitel presenteras metod, material, urval och tillvägagångssätt. Reflektioner om etik i samband med intervjuerna framförs även här.

4.1 Metod, material och urval

Till min studie har jag valt en kvalitativ metod. Eftersom uppsatsens fokus ligger på individens upplevelse av informationen från domstolen ser jag övervägande fördelar med kvalitativa intervjuer som ger respondenterna möjlighet till mer djupgående svar, än vad till exempel en enkätundersökning erbjuder.

Efter att ha fattat beslut om att utföra en fallstudie med intervjuer utformade jag, vad som med Jan Trosts terminologi benämns en strukturerad intervjuguide (Trost 2010) med totalt elva frågor. Tio av frågorna var utformade som öppna frågor och en som en skala där respondenten kunde välja en siffra för att beskriva sin uppfattning. Intervjuguiden finns bifogad som bilaga, se Bilaga 1.

En strukturerad intervju med öppna frågor innebär att ämnet är klart och tydligt avgränsat, men att respondenterna kan besvara frågorna på olika sätt, det vill säga att det inte ges några fasta svarsalternativ. Min fallstudie är deduktiv i och med att jag undersöker insamlad data utifrån en tydlig fråga (Ekström och Larsson 2010). I likhet med vad Steinar Kvale tar upp lämpar sig då en mer strukturerad och standardiserad variant av intervjuguide, för att möjliggöra en jämförelse av intervjusvaren (Kvale och Brinkman 2009).

I intervjuguiden tematiserade jag frågor i fem områden; Inledning, Inför rättegången, Under rättegången, Efter rättegången och Avslutning. Denna indelning gjordes eftersom jag var intresserad av att veta hur respondenterna upplever informationen under hela rättsprocessens gång, från det att man får kallelsen från tingsrätten, till att man går ut ur rättssalen. Indelningen gör det även lättare att se var i processens gång det eventuellt finns brister eller något som upplevdes som extra bra.

Viktigt att notera är att jag i uppsatsen fortsättningsvis använder termen *förhandling* när jag skriver om det som i vardagligt tal kallas för rättegång. Förhandling, eller huvudförhandling är den korrekta term som används av domstolarna, rättegång är det ord som används av gemene man. I och med det valde jag i intervjuerna att använda ordet rättegång för att inte förvirra respondenterna, men i uppsatsen benämner jag det alltså förhandling. Likaså använder jag termen *rättens ordförande* eller *ordförande* i uppsatsen, vilket är det som domstolarna

använder, men i intervjuerna med respondenterna används ordet domare då återigen det är det ord gemene man känner till. För fler juridiska termer se Bilaga 2.

En organisation vars namn återkommer på flera ställen i uppsatsen är Brottsofferjouren, eller BOJ. Brottsofferjouren är en ideell organisation vars representanter på domstolen är utbildade till vittnesstöd. Vittnesstöd ska finnas på samtliga domstolar i Sverige och tar emot vittnen och målsägande i brottmål för att hjälpa dem till rätta med bland annat information om vad som händer under förhandlingen. Det är alltså en extern aktör, vittnesstöden är inte anställda av tingsrätten.

Jag kunde inte styra urvalet av respondenter, utöver att det skulle vara ickeprofessionella brukare, det vill säga inte till exempel åklagare eller advokater. Urvalet utgörs av de som valde att tacka ja till medverkan i intervjun. De respondenter som varit med i ett brottmål är i klar majoritet jämfört med de som varit med i ett tvistemål. För respondenternas fördelning på måltyp, roll i målet samt tidigare erfarenhet av rättegång se Figur 1.

Möjligen var det så att det totala antalet utsatta mål de dagar intervjuerna genomfördes dominerades av brottmål. Medverkan kan också ha påverkats av att vittnesstöden från

BROTTMÅL: 22		
DELTAGIT I RÄTTEGÅNG TIDIGARE: 8		
EJ DELTAGIT I RÄTTEGÅNG TIDIGARE: 14		
ROLL I MÅLET	DELTAGIT I RÄTTEGÅNG TIDIGARE	
MÅLSÄGANDE: 7	JA: 3	NEJ: 4
TILLTALADE: 4	JA: 0	NEJ: 4
VITTNEN: 11	JA: 4	NEJ: 7
TVISTEMÅL: 7		
DELTAGIT I RÄTTEGÅNG TIDIGARE: 5		
EJ DELTAGIT I RÄTTEGÅNG TIDIGARE: 2		
ROLL I MÅLET	DELTAGIT I RÄTTEGÅNG TIDIGARE	
KÄRANDE: 3	JA: 2	NEJ: 1
SVARANDE: -	JA: -	NEJ: -
VITTNEN: 4	JA: 3	NEJ: 1

Figur 1. Respondenternas fördelning på måltyp, roll i målet samt tidigare erfarenhet av rättegång.

Brottsofferjouren muntligt informerade alla de tog kontakt med om att det pågick en kommunikationsstudie. Parter i tvistemål berörs inte av Brottsofferjourens verksamhet och fick således inte denna extra information.

Det går att utläsa en smärre övervikt av vittnespersoner i urvalet, vilket kan hänga samman med att även om vittnesrollen i en förhandling kan vara påfrestande kanske det inte upplevs lika betungande som om man är part i målet. Därmed kanske vittnen känner sig mer benägna att orka medverka i en intervju efter förhandlingen.

Totalt 29 intervjuer genomfördes under fyra dagar i april 2014, längden på intervjuerna uppgick till mellan fyra och elva minuter.

Intervjuernas faktiska längd upplevdes först som något av en besvikelse, då den initiala tanken var att intervjuerna skulle kunna ta 20 till 30 minuter i anspråk. Frågorna var formulerade så att respondenterna skulle kunna ge komplexa svar, även följdfrågor fanns noterade för att kunna be respondenterna utveckla svaren och spinna vidare på något som verkade beröra dem särskilt. Detta till trots var många respondenter tämligen kortfattade i sina svar. När jag gjort en lägesanalys beslöt jag att, utöver att justera frågorna något, öka antalet intervjuer, som jag först tänkt skulle uppgå till mellan 10 och 15 till upp emot 25.

Ett etiskt förhållningssätt är viktigt vid intervjuer (Kvale och Brinkman 2009, Trost 2010). Jag uppfattade det som olämpligt och oetiskt att försöka pressa respondenterna till längre intervjuer då flertalet av de jag intervjuade verkade tagna av stundens allvar, i och med att de befann sig på en tingsrätt som kallade till att delta i en domstolsförhandling.

Det är min uppfattning att domstolssituationen som miljö möjligen påverkade respondenternas vilja och möjlighet att komma med längre utläggningar på mina frågor. Därav utökade jag istället antalet intervjuer för att få ett något större underlag till analysen.

4.2 Tillvägagångssätt

Jag tillbringade fyra dagar i väntsalen på Varbergs tingsrätt där jag bad ickeprofessionella brukare om medverkan i intervjuer. På rekommendation av tingsrättens personal gjordes intervjuerna med anledning av säkerhetsskäl inte i ett slutet rum, utan ute i väntsalen, på en plats som låg lite avskilt men där människor ändå uppehöll sig eller gick förbi.

Den initiala kontakten med blivande respondenter togs i samband med pågående förhandlingar i brottmål och tvistemål på Varbergs tingsrätt. Jag hade inte kontaktat personerna i förväg. Däremot hade rättens ordförande blivit ombedd att informera deltagarna i

förhandlingarna om att det i väntsalen pågick en kommunikationsstudie och att studenten som genomförde den ville ställa frågor till parter och vittnen om deras upplevelse av informationen inför och under förhandlingen. Information om kommunikationsstudien fanns även såväl på tingsrättens hemsida som på anslag i väntsalen. Jag bad också Brottsofferjourens vittnesstöd att berätta för de brukare de tog kontakt med att det pågick en kommunikationsstudie.

Inför varje intervju inledde jag med att presentera kommunikationsstudien och klargöra att jag var student på Göteborgs universitet, inte anställd av tingsrätten. Jag informerade respondenten om att man som deltagande i undersökningen skulle vara anonym. Jag bad om lov att få spela in intervjun och förklarade att inspelningarna enbart skulle användas i forskningssyfte. Jag var noga med att understryka att om respondenten ville avbryta intervjun så skulle vi göra det omedelbart. Vid ett par tillfällen var respondenten under 18 år, då frågade jag medföljande målsman om lov för medverkan och målsman var också närvarande under intervjun.

I samband med analysarbetet har jag lyssnat aktivt på inspelningarna och gjort en grovtranskribering av hela materialet. Därefter delade jag in den grovtranskriberade avskriften utifrån intervjuguidens fem frågeområden, i redovisningen av analysen sammanslaget till fyra områden. Arbetet fortskred med att jag färgkodade respondenterna utifrån den färgskala som använts i skalan i intervjuformuläret (Se Bilaga 1). Därefter färgkodade jag respondenternas svar på frågorna fem, tio och elva, där grönt fick innebörden ”ja”, gult ”vet inte” och rött ”nej”. På så vis blev det lättare att urskilja strukturer och hålla reda på hur många som hade samma uppfattning inom de olika frågeområdena.

Av det grovtranskriberade materialet detaljtranskriberade jag de delar av intervjuerna som är av särskilt stor vikt för undersökningen och där citat hämtades från för att belysa ett skeende, känsla eller upplevelse. Den text i uppsatsen som är direkta citat ur intervjuerna har jag lagt in som blockcitat, i en något mindre textstorlek än övrig text i dokumentet. I de fall där citaten innehåller följdfrågor och svar på dessa har jag dragit ner textstorleken ytterligare en storlek på följdfrågorna. Detta för att markera att respondentens svar är det viktigaste och för att underlätta för läsaren att se vad som är mina frågor och vad som är respondentens svar.

Vid citat från ämneslitteratur, rapporter och bemötandepolicys har jag i de flesta fall också där använt blockcitat, även vid kortare citat. Detta för att ge den sammanhängande uppsatstexten ett enhetligt intryck och underlätta vid läsningen.

5 Resultat och analys

För att utröna om den information som ges till parter och vittnespersoner inför och under en domstolsförhandling påverkar hur säkra de känner sig i sin roll under förhandlingen, görs i detta kapitel en analys utifrån de forskningsfält studien berör; transmissionssyn och meningsskapande syn på kommunikation samt teorin om processuell rättvisa.

I syfte att skaffa en överblick av intervjumaterialet, samtidigt som att ge möjligheten att se delar och detaljer görs först en sammanfattning av intervjusvaren, indelat efter intervjuformulärets frågeområden, samt tillhörande delanalys. Avslutningsvis ges en sammanfattande analys av hela intervjumaterialet.

Då det allra första frågeområdet *Inledning* enbart innehåller grundläggande fakta som till exempel respondentens roll i målet, har detta område i analysen införlivats i samma avsnitt som *Information inför förhandling* så att det blir totalt fyra områden.

5.1 Information inför förhandling

Samtliga respondenter uppger att de har fått en skriftlig kallelse från tingsrätten inför förhandlingen. Hur omfattande informationen varit varierar, troligen beroende på typ av mål och roll i målet. Kallelserna beskrivs som korta och koncisa med relevanta upplysningar om när och var förhandlingen äger rum. De flesta respondenter upplever inte att kallelserna innehåller information som beskriver hur förhandlingen går till, vilket exemplifieras med följande citat:

Det var ju tydligt när var och varför, kan man säga. *Hur* var det kanske lite sämre med. [...]

Hur det skulle gå till liksom, det har jag varit ganska osäker inför.

Många anser inte heller att kallelsen beskriver deras roll under förhandlingen, mer än att det står i vilken egenskap man är kallad, till exempel som vittne. De juridiska termerna *tilltalad* och *målsägande* (Se Bilaga 2 för förklaring av termer) verkar vara svåra för en del att förstå, vilket leder till att man inte riktigt vet vilken roll man har under förhandlingen, även om man vet varför man är där. Även vilken typ av mål man är med i, tvistemål eller brottmål är inte helt tydligt för många av respondenterna. Tvekan som syns i citatet nedan är vanligt förekommande:

Det är väl nog ett brottmål. Jag är lite oinsatt i det här. Men det är det väl?

Av respondenternas svar kan utläsas att informationen om tid och plats upplevs som relevant och tydlig, det är inte svårt att förstå var och när man ska infinna sig, inte heller vad

som händer om man inte kommer, att det då utdöms vite. Däremot upplever målsägande att bifogade bilagor med text om målet har ett svårtillgängligt språk. Exempelvis besvarar en målsägande frågan om det var lätt förstå informationen så här:

Nää, det var det inte. För det är mycket paragrafer och det är konstiga ord. Men själva kallelsen i sig är ganska lätt att förstå, för det står bara tid och plats.

En annan respondent, också den målsägande säger så här om förståelsen av informationen:

Men det var svårt att förstå. Det är ett språk som är otillgängligt för en vanlig människa.

I kallelserna ska det finnas hänvisningar till var deltagarna i en förhandling kan söka mer information om hur förhandlingen går till, till exempel på nätet eller ladda ner en applikation till smartphonen. Även hänvisningar till Brottsofferjouren för vittnen och målsägande ska finnas med. Detta till trots uppger många respondenter att någon sådan information *inte* funnits med. Det verkar som om de inte sett informationen, även om den finns där. Kännedomen om att man kan hitta mycket informationsmaterial via Sveriges Domstolars hemsida (Sveriges domstolar 2014) verkar tämligen begränsad. Endast ett fåtal uppger att de aktivt sökt information på nätet på egen hand. För de som är målsägande eller tilltalade i brottmål finns advokat och målsägarbiträden, som de kunnat få information ifrån, likaså om man är kärende eller svarande i tvistemål, så har man en advokat som stöd. De flesta andra, som velat ha mer information, har pratat med vänner eller familj. I stort sett ingen har valt att ringa till tingsrätten för att få information och i de få fall det gjorts har frågorna varit av sådan natur att tingsrättens handläggare hänvisat vidare till ansvarig åklagare.

Ett antal respondenter hänvisar till sina tidigare erfarenheter av domstolsförhandlingar och tycker att de med denna förkunskap känner sig tillräckligt insatta. Ett flertal av dessa har inte läst kallelsen så noggrant och har en ganska vag uppfattning om vad för information som finns däri. De förlitar sig på sina förkunskaper. Dock påpekar många i denna kategori att om det hade varit första gången de varit med i en förhandling hade det känts helt annorlunda. En respondent uttrycker det så här:

Jag kan förklara hur det var för mig första gången. [...] Det är ju nervositeten, alltså du kan säga fel och fastna på allt möjligt. Det är svårt att sitta där. Nu när man är van vid situationen känns det ju som att ta en kopp kaffe, nästan.

Det som nästan samtliga vittnen och målsägande säger sig uppleva som mycket positivt och avgörande för att känna sig informerade om förhandlingen, är kontakten med Brottsofferjourens vittnesstöd på tingsrätten. Först i det mötet och med den muntliga kontakten

känner många att de får information om vad som ska hända, hur det ser ut i salen, när de ska komma in och lite om vilka känslor det kan väcka att vara med i en förhandling. Följande citat sammanfattar väl respondenternas uppfattning om att kontakten med Brottsofferjouren var viktig för informationen:

Sedan var det ju väldigt skönt när jag kom hit, att det fanns någon från Brottsofferjouren för då fick jag ju lite information innan jag skulle in. Annars hade det varit väldigt jobbigt, tycker jag.

Den information respondenterna erhöll från tingsrätten innan förhandling har i de flesta fall inte bidragit till att de upplevt att de kunnat förbereda sig inför förhandlingen, mer än att ta ledigt från arbetet och planera resan. I vissa fall har det för vittnenas del inneburit att de försökt tänkt tillbaka på den aktuella händelsen. Många uttrycker att de känner sig väldigt oförberedda och osäkra på vad som kan hända. Ett svar på frågan om informationen från tingsrätten gjort så att respondenten kunnat förbereda sig inför förhandlingen ses i citatet nedan:

Nej det hade jag inte kunnat göra. Alltså, man vill ju veta sådana saker som; kommer den tilltalade och jag vara här på samma plats. Och vad händer då? Eftersom det här är ett brottmål och det här är någon som överfallit oss, är jag ju orolig för att det ska kunna hända något. Då vill jag veta, kommer det vara någon där som förhindrar det. För det vet jag ingenting om.

5.1.1 Delanalys – Information inför förhandling

Som Falkheimer och Heide påpekar (Falkheimer och Heide 2003) är målet med kommunikationen enligt transmissionssynen att transportera information från en sändare till en mottagare på mest effektiva sätt. Detta kan sägas ha gjorts när domstolen skickar ut kallelserna till brukarna. Av kallelsen har framgått att brukarna är kallade till tingsrätten och när förhandlingen äger rum. Personerna i fråga har sedan infunnit sig till förhandlingen, de har förstått att om de uteblir kan det få konsekvenser i form av vite. Det har dessutom givits hänvisningar till var man på egen hand kan söka mer information.

Börjar man ställa mer komplexa frågor som knyter an till meningsskapande syn på kommunikation (Falkheimer och Heide 2003, von Platen 2006) framgår det dock att en övervägande del av respondenterna, utifrån den skriftliga kallelse som skickats från tingsrätten, inte helt har förstått sin roll och väldigt få upplever att de kunnat förbereda sig inför förhandlingen. Det blir uppenbart att många saknar de referensramar för kunskap om en

domstolsförhandling som hjälper dem att skapa associationer mellan existerande kunskap och nya erfarenheter, därför uppstå en känsla av osäkerhet (von Platen 2006). De som har förkunskap förlitar sig på denna men vet egentligen inte riktigt vad det står i kallelsen. Som Gergen menar spelar individens egna tolkningsramar (Gergen 1999) stor roll i detta sammanhang, hur man sedan agerar för att tillskansa sig information som leder till kunskap om en förhandling. Många har uppenbarligen inte sökt mer information själva på egen hand, utan hade velat ha utförligare information med tingsrätten som avsändare tillsammans med kallelsen eller i ett senare utskick när förhandlingen närmar sig.

Flera av respondenterna i föreliggande studie påpekar sin osäkerhet inför förhandlingen. Denna osäkerhet avhjälpes till avgörande del när de på tingsrätten kommer i kontakt med Brottsofferjourens vittnesstöd och får information om förhandlingen. Vittnesstöden ger både muntlig information och förstärker med bilder som visar vem som sitter var inne i rättssalen. Denna information, som ges på plats på tingsrätten i direkt anslutning till förhandlingen hjälper brukarna att känna sig till rätta, vilket stöds av teorin om processuell rättvisa. Tyler (2007) understryker vikten av att förse människor med information, gärna genom muntlig kontakt, för att de ska uppleva en större känsla av trygghet och uppleva att deras behov av information har uppmärksamats och respekterats. Denna viktiga, muntliga information hjälper till att skapa referensramar för brukarna och tydliggör von Platens resonemang om att meningsskapande kommunikation sker i ett socialt sammanhang (von Platen 2006).

5.2 Information under förhandling

I Varbergs tingsrätts bemötandepolicy står det att läsa:

Domaren ska se till att de som deltar i en rättegång vet vilka aktörerna i rättssalen är och deras olika roller.

Domaren ska informera om hur en rättegång går till. (Alingsås, Borås, Varbergs och Halmstads tingsrätt 2013)

Det finns alltså uttalat att de som kommer in i rättssalen kan förvänta sig att få information om vem som är vem och hur det kommer att gå till. En klar majoritet av respondenterna säger sig också ha fått sådan information av rättens ordförande. Emellertid framgår det av svaren att information inte alltid ges och att den ser ganska olika ut från mål till mål, vilket eventuellt kan

bero på vad för mål det är eller respondentens roll i målet. Till exempel är vittnen inte med från förhandlingens inledning, när ordförande kanske håller en genomgång om proceduren.

Några respondenter påpekar att den information som gavs av rättens ordförande inte hjälpte dem att känna sig säkra på sin roll utan att det enbart var en snabb och kortfattad presentation av rätten och parterna, men inget om hur förhandlingen går till. En del av dessa respondenter hade gärna fått en utförligare information, men för andra var det tillräckligt, som så det framgår i citatet nedan:

Den var kort och koncis. Och det räckte väl.

Av de respondenter som säger sig inte ha fått information av rättens ordförande varierar uppfattningarna om huruvida detta var önskvärt eller ej. De tilltalade har fått information av sina advokater och för vittnenas del har Brottsofferjouren bidragit med information. En tilltalad, som ville ha information från rättens ordförande också, inte bara från sin advokat svarar så här på frågan om han velat ha information även inne i rättssalen:

Ja. Mer om vem alla var. Så man visste vad alla gjorde.

En respondent, ett vittne, som är polis till yrket, tillstår att ingen information om vem som var vem eller hur förhandlingen går till gavs. Hon kom uniformerad, vilket kan ha föranlett ansvarig ordförande att tro att hon var van vid förhandlingar, men detta var hennes första. Hon uttrycker dock sin förståelse för avsaknaden av information så här:

Jag kan tycka att det är jättebra att det finns vittnesstöd, för det känns som om det tar mycket tid om ordförande varje gång ska säga hur det fungerar. Det kanske känns lite överflödigt. Däremot är det ju en utsatt situation att sitta där. Så visst, det kanske skulle ge en annan trygghet. Men har man fått reda på det innan, finns det ingen anledning till att dra det igen därinne.

Flera respondenter bekräftar bilden av att den information som ges av Brottsofferjourens vittnesstöd innan förhandlingen, till vittnen och målsägande, är mycket viktig när de väl är inne i salen. I de fall ordförande ger knapphändig information, i ett forcerat tempo hjälper vittnesstödens genomgång, med bilder på hur det ser ut i en sal, till att förstärka ordförandens berättelse och har gjort så att respondenterna förstod vilka funktioner de olika personerna i salen fyllde. Ett vittne berättar:

(Ordförande, författarens anm.) Presenterade inte alla som satt där. Men den informationen hade jag fått innan av Brottsofferjouren, så jag visste ju det. Men jag hade inte vetat det annars.

”Följdfråga - Hade det varit bra att få den informationen igen av rättens ordförande?": Ja, kanske. Det tycker jag nog. Det är klart att det är så självklart för dem. Men för mig är det ju helt nytt.

En annan respondent, också den ett vittne, berättar om informationen under förhandlingen och resonerar runt stämningen inne i rättssalen:

Inte nu när jag kom in. Det är bara BOJ (Brottsofferjouren, författarens anm.) som berättat. ”Följdfråga - Hade du tyckt det var bra att få den informationen av tingsrättens domare inne i salen också?": Alltså det känns som om de vill ha det hierarkiska där inne. Det hade kanske förvridit den stämningen lite om de hade presenterat sig. [...] De vill nog ha den känslan av att man kommer in och alla tittar på en. Stelt liksom. ”Följdfråga - Vad hade du velat? Hade du tyckt det var bra med information?": Alltså om det hade varit ett annat mål hade jag INTE tyckt det var kul, om jag var ett vittne, kan jag säga. [...] Hade det varit ett värre brott tycker jag man kan vara lite mer varm.

De respondenter som uppger att de fick utförlig information av rättens ordförande, eller annan ansvarig person, under förhandlingen beskriver detta i positiva ordalag. Ett exempel på detta ges i citatet nedan:

Nu var det en så här inspektionsdomare. Men kvinnan som satt där, nu uppfattade jag inte vad hon gjorde, om hon var nämndeman, gav FANTASTISK information. Hon inledde med det.

En annan respondent besvarar frågan om den information som gavs under förhandlingen hjälpte personen att känna sig säker på sin roll så här:

Definitivt. Annars hade jag nog varit jättenervös. Mer än vad jag var just när jag satte mig. Men om jag inte hade fått den informationen hade det nog varit lite extra nervöst.

5.2.1 Delanalys – Information under förhandling

Sett ur transmissionssynens perspektiv är all information av godo (Falkheimer och Heide 2003) och då har alltså tingsrättens ordförande fullgjort bemötandepolicyns mål, att alla ska få information under förhandlingen, med en kortfattad, snabb presentation av rätten.

Gergens resonemang om att individens tolkningsramar formas av kulturell bakgrund, intressen, utbildning och erfarenheter (Gergen 1999) synliggör dock att många av respondenterna inte skulle förstått en sådan snabb information utan den förkunskap som de antingen själva hade genom erfarenhet av tidigare rättegångsmedverkan eller genom att Brottsofferjouren gått igenom förhandlingen med dem och visat bilder.

Det är inte förenligt med teorin om processuell rättvisa att några ordföranden underlåter att informera brukarna om vilka funktioner personerna i rätten fyller, samt hur förhandlingen ska gå till. Att överlåta till Brottsofferjouren eller advokater att informera om rättens funktion och förhandlingens förlopp är inte att från domstolens sida visa prov på öppenhet och transparens. Det är inte heller förenligt med respekten för brukarnas rättigheter och behov (Burke och Leben 2007, Tyler 2006, 2007).

De respondenter som fått fullständig och utförlig information av rättens ordförande under förhandlingen uttrycker känslor som trygghet och upplevelsen av tydlighet, vilket är viktiga komponenter i den processuella rättvisans ramverk (Lind och Tyler 1988, Tyler 1988, 2006, 2007), men också tydligt kopplat till meningsskapande syn på kommunikation (von Platen 2006).

5.3 Information om vad som händer efter förhandling

En majoritet av respondenterna uppger att de inte har fått information från tingsrätten om vad som händer efter att förhandlingen är genomförd.

För de respondenter som har ett juridiskt ombud spelar avsaknaden av denna information inte någon större roll, i de fallen ombesörjer advokaten ofta att klienten vet vad som händer när själva förhandlingen är klar. Så här svarar en målsägande på frågan om hon fått information om vad som händer efter förhandling:

Nej, inte mer att XX blev häktad.” Följdfråga - Hade du velat ha sådan information?": Nej, inte för min del. Advokaten sköter mycket sådant.

Bland de respondenter som är kallade som vittnen och som alltså inte har juridiskt ombud med sig varierar önskemålet om att få information om vad som händer efter förhandlingen. Några menar att det inte är av intresse för dem, då de inte är insatta i målet och inte känner sig särskilt berörda. För övervägande del av de respondenter som inte blivit informerade framstår det dock som önskvärt att få information om vad som händer i rättsprocessen efter att man medverkat i förhandlingen. Så här besvarar en respondent frågan om hon fått information om vad som händer efter förhandlingen:

Nej, ingenting. Det undrar jag faktiskt. ”Följdfråga - Hade du velat ha sådan information?": Ja, det hade jag velat. Jag har ingen aning.

Efter att först besvarat frågan om hon fått information om vad som händer efter förhandlingen resonerar en annan respondent, ett vittne, runt varför hon vill ha återkoppling i följande citat:

”Nej det har jag inte. Jag har ingen aning om vad som kommer hända. ”Följdfråga - Hade du velat ha sådan information?": Ja, det tror jag nog faktiskt. Att man kanske pratat med någon efteråt. ”Jaha nu har du genomgått det här och det du kan förvänta dig är att du får ett brev på posten”. [...] Sedan vet jag inte hur man får reda på domar, hur det blev och så där. [...] Men det är klart, när man ställer upp, att man vill veta om det var till någon hjälp eller inte.

Några av respondenterna har fått kortfattad, men tydlig, information om när till exempel dom eller beslut ska avkunnas och uttrycker att den informationen räcker för att de ska känna sig nöjda. I citatet nedan beskriver en respondent informationen om ett tvistemål hon är käreande i:

Ja, det har jag ju fått, vi har bokat upp för en ny tid. Så nu ska vi se vad som händer under de här veckorna fram tills nästa gång. Sedan får vi se hur vi väljer att gå vidare. ”Följdfråga – Känner du dig nöjd med den information du fått om nuläget?": Ja, det gör jag.

5.3.1 Delanalys - Information om vad som händer efter förhandling

För en organisation vars kommunikation präglas av transmissionssyn borde det inte föreligga några problem med att föra ut information till brukare om vad som händer efter förhandlingen. Då all information är av godo i detta synsätt borde det vara enkelt att tillgodose informationsbehovet, i synnerhet som det inte rör sig om några mer komplexa informationsinsatser (Falkheimer och Heide 2003). I intervjusvaren visar det sig dessutom att det i detta sammanhang verkar räcka med en mindre mängd information, för att brukarna ska känna sig tillfredsställda. Ändå är det påfallande många som svarar att de inte erhållit någon information alls om vad som händer när förhandlingen är över för deras del. Här kan alltså inte spåras några problem som kan lösas med meningsskapande syn på kommunikation, till exempel individers olika bakgrunder och erfarenheter som kan skapa olika tolkningar av samma information (Falkheimer och Heide 2003, Gergen 1999). I de flesta fall handlar det helt enkelt om att domstolen inte lämnat någon information om vad som händer efter förhandlingen.

Av respondenternas svar, oavsett vilken roll de har i målet, framgår det att många är osäkra på vad som faktiskt händer i rättsprocessen efter förhandlingen. Till exempel finns det osäkerhet runt om man får lov att ta del av domslutet och hur man i så fall går till väga för att få ut domen.

Med andra ord är brukarnas referensramar otillräckliga för att skapa mening på egen hand (von Platen 2006).

Summan av respondenternas svar ger att inte alla är medvetna om att domar och beslut är offentliga handlingar, även om de kanske gärna hade velat gå igenom domen när den kommer. För de som inte har juridiska ombud, som informerar om vad som händer efter förhandlingen, kan avsaknaden av information från tingsrätten bland annat leda till att brukarna avstår från att ta del av domen på grund av att de inte fått kännedom om hur man får ut en dom. Avsaknaden av information om sådana viktiga förfarande bidrar inte till skapa en upplevelse av processuell rättvisa (Tyler 2006, 2007).

Tyler (2006 och 2007) lyfter fram att såväl neutralitet som respekt (se sida 15 i denna uppsats för förklaring av begreppen) i det här sammanhanget är viktiga för upplevelsen av processuell rättvisa. Det borde därför vara av extra vikt för domstolen att vara tydligare med vad som händer när brukarens medverkan i förhandlingen är över och hur man kan ta del av den dom eller det beslut som kommer att ges (Lind och Tyler 1988, Tyler 2006, 2007).

5.4 Information och förtroende

För tydlighetens skull har detta område delats upp i de tre frågeställningar som ingick i den avslutande intervjudelen. Den sammanfattande delanalysen ges efter redovisningen av de tre frågeställningarna.

5.4.1. Informationens betydelse för säkerhet i rollen under förhandling

I den avslutande frågedelen fick respondenterna, genom att ange på en skala mellan ett och fem, besvara frågan ”Med den information du hade, hur säker kände du dig på din roll och på vad som förväntades av dig i rättssalen?”. Figur 2 (sida 34) åskådliggör hur dessa svar fördelade sig på skalan. För detaljerade uppgifter om fördelning på skalan i relation till respondenternas roll i målet samt tidigare rättegångserfarenhet se Bilaga 3. Av svaren i Figur 2 två framgår att en övervägande del av respondenterna befinner sig på den övre delen av skalan, såväl de som deltagit i brottmål som tvistemål. Ingen av respondenterna hamnar längst ned på skalan på graden 1 – Mycket osäker. En enda respondent placerar sig själv på grad 2 – Ganska osäker och en uppger sig ligga mellan grad två och tre.

Typ av mål	1 Mycket osäker	2 Ganska osäker		3 Lite osäker	4 Säker		5 Mycket säker
Brottmål		1	1	6	6		8
Tvistemål				1	3	1	2

Figur 2. Sammanställning av respondenternas svar på frågan ”Med den information du hade, hur säker kände du dig på din roll och på vad som förväntades av dig i rättsalen? Var befinner du dig på skalan?”

Den målsägande som säger sig ligga på grad två beskriver sin upplevelse så här:

Ganska osäker faktiskt. Jag frågade när vi gick hit ”Är det någonting man absolut inte får göra i en rättsal?” Alltså, jag vet ju ingenting om det. ”Följdfråga – Hade mer information om rättegången hjälpt dig att känna dig säkrare?”: Ja, framför allt tryggare. Alltså att kunna sova natten innan och så vidare. Att kunna tänka på hur den här dagen skulle se ut. Jag visste inte ens hur lång tid det här förväntades ta.

De respondenter som väljer att lägga sig på grad 3 – Lite osäker, anger varierande upplevelser av behov av mer information. Några uppger att de inte tror att mer information hjälpt dem att känna sig säkrare på sin roll under förhandlingen. De menar att det är en osäker situation i sig och att man aldrig riktigt kan veta vad som kommer att sägas och göras. Andra menar att de varit hjälpta av mer information om hur förhandlingen skulle gå till och vilka känslor som kan väckas. En respondent berättar:

Tre tror jag. Lite osäker ändå. Men jag kände väl också att jag kan bara säga vad jag sett. Mer kan jag inte göra. [...] Sedan blir man ju ändå osäker och börjar fundera ”Vad hände?” ”Följdfråga – Hade mer information om rättegången hjälpt dig att känna dig säkrare?”: Ja, kanske att jag hade känt det. Det kändes väldigt skönt att få den där lilla stunden innan (Med Brottsofferjourens vittnesstöd, författarens anm.). Hade man fått det där tidigare hade man kanske varit lite mer förberedd. Det var ju bara helt osäkert innan man kom hit.

Från de respondenter som ligger på grad 4 – Säker, i skalan varierar svaret på frågan om ytterligare information hade kunnat få dem att komma upp på grad 5 - Mycket säker.

En respondent förklarar sin upplevelse av säkerhet i sin roll under förhandlingen enligt följande:

Men jag kände mig ganska säker ändå. Det enda man kände sig osäker på var sin egen roll. Så att man kände ”Att nu sitter jag här i mitten, men det är ju inte jag som gjort någonting.” Så

då känns det så här ”Är det jag säger sant?” [...] Men just vad jag gjorde där och vad jag skulle göra och svara på så var jag ändå säker på det. Det var inget oklart i de frågorna. ”Följdfråga – Hade mer information om rättegången hjälpt dig att känna dig säkrare?”: För mig och för det jag skulle vittna för räckte det.

Dock finns det de respondenter som uppger sin säkerhet i rollen till grad fyra som hade velat ha ytterligare information och som tror att då de hade kunnat komma upp på grad 5 – Mycket säker. En respondent uttrycker sig så här:

Jag var säker, en fyra då. Mycket säker kan jag tyvärr inte säga, men säker. ”Följdfråga – Hade mer information om rättegången hjälpt dig att känna dig säkrare?”: Det tror jag nog, definitivt. Man blir ju mer tryggare om man får reda på ännu mer. [...] Kanske lite om hur det går till ”Så här gör vi, så och så.” Lite mer uppstaplat.

Bland de respondenter som placerat sig på 5 – Mycket säker finns ett par vittnen som arbetar som poliser. De lämnade vittnesmål i sin yrkesroll och uttalar att de känner en säkerhet i och med det. Även det polisvittne som deltog i en förhandling för första gången hänvisar till sin trygghet i yrkesrollen.

Andra respondenter som upplever sig som mycket säkra på sin roll och vad som förväntades av dem i rättssalen hänvisar till sin tidigare erfarenhet av domstolsförhandlingar, antingen som kallade eller i egenskap av medföljande stödperson. En respondent, som medverkar i ett tvistemål, pekar på grad 5 – Mycket säker och säger:

Ja, där. Men det beror kanske inte så mycket på informationen som på den erfarenheten jag har. Men där då, femman.

En annan respondent påpekar följande:

Idag är jag ju jättesäker, femman i så fall. Men första gången jag var där får jag väl sätta mig på en två eller trea. ”Följdfråga – Hade mer information om rättegången hjälpt dig att känna dig säkrare?”: Mer information? Absolut. För jag satt ju och skakade som ett asplöv. [...] Själva känslan av att sitta där, nervositeten, hur rädd man är. [...] Själva känslan bara av att vara där tyckte jag var jobbig.

5.4.2 Informationens betydelse för förståelsen av rättsprocessen

Som näst sista fråga i intervjun ställdes följande ”Har informationen du fått från tingsrätten, om rättegången, hjälpt dig att förstå rättsprocessen som du är en del av?”. På det svarar majoriteten av respondenterna ”Nej” eller ”Vet inte”.

En målsägande, som säger sig ha fått ganska omfattande textdokument från tingsrätten, resonerar i sitt svar runt vad som borde förbättras i informationen för att hjälpa henne att förstå rättsprocessen:

Nej, det tror jag inte. [...] Skriva med enklare språk i de här breven man får. Det är mycket paragrafer som man kanske undrar, ”Vad är det?”.

Ytterligare en målsägande, denna gång en som upplever att hon inte fått information i någon större utsträckning berättar:

Nej, det tycker jag väl inte då. Eftersom jag inte fått så mycket information från tingsrätten. ”Följdfråga – Vad för information hade du velat att tingsrätten skulle ge dig för att du ska förstå rättsprocessen?”: Först och främst beskriva hur det går till och vad som, liksom, förväntas av en.

Några av de respondenter som placerats i kategorin ”Vet ej” hänvisar sin osäkerhet till att de har tidigare förkunskap om hur en förhandling går till. Det gör det svårt för dem att urskilja om det är informationen inför aktuell förhandling som gör att de känner att de förstår rättsprocessen, eller om det är deras egen förkunskap. Så här beskriver en respondent det:

Ja, det är ju svårt att säga vad som är nu och vad som har varit. För jag har, som sagt, varit på ett par rättegångar tidigare. Så jag visste ju redan innan jag fick kallelsen, i princip hur det hela går till. Det enda man inte vet är ”Hur många frågor får jag?” och ”Hur lång tid kommer det att ta?”. Men det är ju mer praktiska detaljer än själva processen.

En mindre del respondenter upplever att de med hjälp av informationen från tingsrätten förstår rättsprocessen. Följande två citat exemplifierar den upplevelsen:

Ja, i grova drag. ”Följdfråga – Hade du velat ha mer information, så att du varit ännu mer insatt?”: Nej, det tror jag inte, då får jag studera juridik eller något.

Ja, det gör väl. Alltså förstår sammanhanget, det får jag nog säga. ”Följdfråga – På vilket sätt förstår du sammanhanget?”: Jag vet ju, när jag fick pappret vad det är det gäller. Jag förstår att han kommer att komma i en rättegång för det. Då fattar man ju osökt sin roll i det. I och med att det var jag som larmade.

5.4.3 Informationens betydelse för förtroendet för domstolen

Den avslutande frågan i intervjun lød ”Har information du fått från tingsrätten, om rättegången du är med i, lett till att du känner förtroende för domstolen?”. På denna fråga svarar en klar majoritet av respondenterna, 19 av 28 tillfrågade, ”Ja”. En respondent, en målsägande som överlag har en positiv upplevelse av hela processen, berättar:

Jo, jag känner att jag fick ett väldigt starkt förtroende, för nu var det så att han som gjort brottet inte var här ens, men ändå kunde man ha rättegången. Och jag fick veta här nu att han har fått en dom. Och det gör att man får förtroende för det. Mycket starkt förtroende.

En annan respondent, ett vittne, beskriver sin känsla av förtroende så här:

Ja, det fick jag ju. Det kändes när man kom in där och de pratade. De hade verkligen en saklig... en god auktoritet på något vis. Det var på ett bra sätt. Man kände sig lite stärkt, nästan, tyckte jag. Så den här upplevelsen har för mig faktiskt varit positiv.

Bland de som svarat att de inte vet om de känner förtroende eller ej, varierar orsakerna till osäkerheten. En respondent, som inte kopplar frågan direkt till den förhandling hon nyss varit med om, utan sätter in den i ett större perspektiv, uttrycker det på följande vis:

Det vet jag inte riktigt om jag kan uttala mig om, för det känner jag blir en lite för stor fråga.

Det är så många olika komponenter som har med det att göra.

En målsägande uppger att han inte vet om han känner förtroende eller ej i nuläget, eftersom dom inte avkunnats ännu. Han menar att för honom kommer utslaget att spela roll för graden av upplevt förtroende.

Fem av respondenterna uppger att de inte känner förtroende för domstolen. En målsägande beskriver avsaknaden av förtroende enligt följande:

Nej, jag har ju inte fått någon riktig information, så det kan jag inte säga. ”Följdfråga – Skulle mer information hjälpt dig att känna förtroende?”: Ja, det skulle jag nog kunnat ha gjort. Jo, men det tror jag, lite! Jo, men då känns det mer tryggt och det är klart att känns det tryggt, så känns det bra. Så ja, hade jag fått mer information hade det känts mer tryggt.

Även en tilltalads utsago knyter an till resonemanget om utebliven information. Den information han fått härrörde sig från hans advokat och alltså kan han inte säga att domstolen ingett honom förtroende genom information. En annan respondent, en målsägande som överlag har en negativ upplevelse av den aktuella rättsprocessen, uttrycker sig så här, som svar på frågan om informationen från tingsrätten lett till att hon känner förtroende för domstolen:

Nej, det har det inte, tyvärr. Det finns ju en tanke om att det är lite godtyckligt. Fast det kan jag ju inte tänka mig att det är egentligen. Men, alltså det känns ju rättsosäkert på något sätt. Det är inte transparent hur det här kommer att gå till. Och det känns också otryggt, eftersom det här är ett brottsmål. [...] Och jag ska komma hit och, trodde jag då, möta den tilltalade. Då känner man sig faktiskt rädd.

5.4.4 Delanalys - Information och förtroende

En sammantagen analys av ovan tre angivna frågeområde ger vid handen några intressanta iakttagelser.

Det visar sig att respondentens angivelse på skalan 1 – Mycket osäker till 5 – Mycket säker, inte alltid korrelerar med svarsinnehållet i intervjun i övrigt. Många respondenter placerar sig på skalans övre del, men uppger ändå under övriga frågor att de önskar ytterligare information från tingsrätten om förhandlingen. Till exempel tillstår i många fall de brukare som har ombud med sig under förhandlingen, att det är ombudens förtjänst att de känner sig säkra i sin roll under förhandlingen, inte tingsrättens. Brottsofferjourens vittnesstöd är även mycket viktiga som informationsbärare för vittnen och målsägande. Dessa intressanta iakttagelser hade inte framkommit om respondenterna endast pekat ut sin placering på skalan utan att få resonera om sina upplevelser och att dessa upplevelser sedan satts i relation till meningsskapande syn på kommunikation (Falkheimer och Heide 2003, von Platen 2006).

Flertalet som fått information från advokat eller vittnesstöd uppger att de velat ha information från tingsrätten också. Inte minst för att man ur ett samhälleligt perspektiv anser att det är domstolens institutionella uppdrag att se till att alla har likvärdig information. Denna observation stöds av teorin om processuell rättvisa, där Tyler (1988, 2006, 2007) menar att medborgarnas intresse för opartiskhet och jämlik behandling är viktiga beståndsdelar i upplevelsen av en rättvis förhandling.

Vidare kan man, vid en överblick av hela frågeområde fyra, se att upplevelsen av att vara säker i sin roll och på vad som förväntas av en i rättssalen inte nödvändigtvis hänger samman med hur man upplever att den information man fått av tingsrätten om förhandlingen hjälpt en att förstå rättsprocessen man är en del av. Bland respondenterna i denna studie finns det de som placerat sig själva högt på skalan som avser säkerhet i den egna rollen, som sedan inte alls upplever att informationen från tingsrätten hjälpt dem att förstå rättsprocessen. Informationen som gett säkerhet i rollen under förhandling kan istället kommit från Brottsofferjouren,

advokater eller åklagare. Med hjälp av Careys resonemang om gemensam förståelse ser vi att det är i dialogen med andra, om vad som händer under och efter en förhandling, som det skapas en förståelse hos brukarna för rättsprocessen (Carey 2009). Denna så viktiga meningsskapande dialog får inte utrymme i en kommunikationsstruktur som är styrd av transmissionssyn (Falkheimer och Heide 2003).

De respondenter som placerat sig långt ner på skalan som avser säkerhet i den egna rollen under förhandling uppger i högre grad än andra även att de inte upplever att informationen från tingsrätten hjälpt dem att förstå rättsprocessen som de är en del av. Dessa respondenter saknar till att börja med de referensramar som krävs för att sammanlänka den nya erfarenheten av en förhandling på tingsrätten med tidigare erfarenheter och på så vis skapa mening (von Platen 2006). De har sedan inte fått tillräcklig hjälp för att skapa sig en förståelse. Detta innebär att upplevelsen av processuell rättvisa uteblir då domstolen inte förmått visa respekt genom att ta hänsyn till dessa människors behov av information, vare sig om den egna rollen i förhandlingen eller om rättsprocessen i sin helhet (Tyler 2007).

Gemensamt för de flesta som svarat att informationen från tingsrätten inte hjälpt dem att förstå rättsprocessen är att de önskar mer och utförligare information. Gärna i olika steg, vid olika tillfällen. Mer och tydligare information skapar trygghet. Trygghet ger att brukarna kan avlägga fylligare vittnesmål som ger rätten ett utförligt underlag att fatta beslut utifrån. För att uppnå processuell rättvisa (Lind och Tyler 1988, Tyler 2006, 2007) skulle en meningsskapande syn på kommunikation behöva användas, för att hjälpa brukarna att skapa referensramar till händelsen, det vill säga i det här fallet förhandlingen (von Platen 2006).

Det framgår vidare att hög placering på skalan som avser säkerhet i den egna rollen inte automatiskt medför att respondenterna upplever att de fått information från tingsrätten som vare sig hjälper dem att förstå rättsprocessen eller som lett till att de känner förtroende för tingsrätten.

Slutligen är frågan om information leder fram till förtroende för domstolen intressant, för enligt teorin om processuell rättvisa ingår information i en av de hörnstenar som utgör huvudtesen i teorin (Tyler 2007).

Svaren i denna studie visar att en klar majoritet av respondenterna känner förtroende för domstolen. Men det går inte av intervju svaren, som teorin om processuell rättvisa påskiner, att tydligt utläsa att detta förtroende är avhängigt den information tingsrätten lämnat till parter och vittnespersoner. Det är nämligen så att det finns förtroende för domstolen även bland dem som placerar sig själv långt ner på skalan som avser säkerhet i den egna rollen och även sagt att de inte upplevt att informationen hjälpt dem att förstå rättsprocessen. En del respondenter särskiljer

tydligt att deras förtroende för domstolen som rättskipare inte bygger på att de fått information från tingsrätten. Förtroendet för domstolen måste då bygga på andra, här uttalade, aspekter.

5.5 Sammanfattande analys av samtliga intervjusvar

Vid en sammanfattande analys av hela intervjumaterialet, gjord utifrån teorierna om processuell rättvisa, transmissionssyn och meningsskapande syn på kommunikation, synliggörs att den transmissionssyn på kommunikation som genomsyrar domstolens kommunikationsmönster skapar vissa problem i kommunikationen med brukarna av tingsrätten. Att domstolen skickat en kallelse innehållande viss information innebär inte automatiskt att brukarna kommer till domstolen med referensramar som räcker för att skapa mening och förståelse för den händelse, förhandlingen, de ska vara en del av (von Platen 2006). Det är inte så oproblematiskt att nå fram med information som transmissionssynen låter påskina, vilket Falkheimer och Heide påtalar (Falkheimer och Heide 2003). Detta visar sig redan i det initiala skedet, inför förhandling, då många av respondenterna upplever att de, utifrån den skriftliga kallelse som skickas till parter och vittnen inför en förhandling, inte förstått sin roll. Få upplever att de med enbart denna information kunnat förbereda sig inför förhandlingen. Individens egna tolkningsramar och erfarenheter (Gergen 1999) spelar stor roll i detta sammanhang, när och om man sedan agerar för att få information som leder till kunskap om en förhandling. Långt ifrån alla har bevisligen tagit till sig upplysningarna i kallelsen om var man kan söka mer information. Istället upplever de sig själva som oförberedda och att det personliga mötet med Brottsofferjourens vittnesstöd, eller ett juridiskt ombud är det som utgör deras källa till information om hur en förhandling på tingsrätten går till och vad de förväntas göra. Här verkar den muntliga kommunikationen som meningsskapare (von Platen 2006) vara avgörande för respondenternas möjlighet att ta till sig information.

Väl inne i rättssalen, under förhandlingen, uppger de flesta av respondenterna att de, i enlighet med Varbergs tingsrätts bemötandepolicy (Alingsås, Borås, Varbergs och Halmstads tingsrätt 2013) har fått information som innehåller en presentation av rätten och personernas olika funktioner. I de fall ordföranden gett utförlig information och tagit ett kommunikationsansvar för att samtliga ska förstå, upplevs detta som mycket positivt och de respondenter som fått sådan information understryker känslan av trygghet som tydligheten ger. Här leder alltså en meningsskapande syn på kommunikation (Falkheimer och Heide, von Platen

2006) till upplevelsen av processuell rättvisa (Diesen 2011, Lind och Tyler 1988, Tyler 2006, 2007).

Ordförandens presentation uppges emellertid oftare enbart vara en kortfattad och snabb presentation av rätten, inte en genomgång i hur förhandlingsprocessen går till. Det visar sig med anledning av detta, att många av respondenterna inte skulle hängt med i denna så viktiga introduktion, utan Brottsofferjouren eller advokatens mer grundliga genomgång eller egen förvärvad förkunskap. Förståelsen för ordförandes information anknyter alltså till det tidigare skedet där andra aktörer än tingsrätten ofta uppges stå för informationsbärandet. Utan dessa referensramar som skapas i kommunikationen med advokat eller vittnesstöd (von Platen 2006) hade brukarna inte kunnat tillgodogöra sig ordförandes genomgång.

När det gäller information om vad som händer efter att förhandlingen är genomförd påtalar påfallande många respondenter att det inte fått någon information alls om det. Emellertid tyder intervju svaren på att det inom detta område räcker med kortfattad information för att man som brukare ska känna sig nöjd och erhålla en känsla av förutsägbarhet och trygghet. Det behövs alltså inte någon större kommunikationsinsats för att ge brukarna referensramar som räcker för att slippa osäkerhetskänslan (von Platen 2006). Således borde det inte vara svårt för tingsrätten att tillfredsställa informationsbehovet om vad som händer efter förhandlingen.

För att koppla tillbaka till föregående skede, under förhandlingen, ska påpekas att om den information som ges inne i salen tydligare hade sammankopplats med information om *hur* förhandlingen går till och inte utgjorts enbart av en presentation av rätten, hade övergången till nästa skede, vad som händer efter förhandlingen, kanske blivit mindre fylld av frågetecken från brukarnas sida. Brukarnas upplevelse av okunskap om vad som händer efter förhandling ger en avsaknad av återkoppling på vad för utslag ens insats gav och bland de som inte har juridiska ombud kan det skapa en osäkerhet runt hur man till exempel får ut domen, om man skulle vilja ta del av den. Som Tyler (1988, 2006, 2007) påpekar är sådana känslor av okunskap och osäkerhet inte gynnsamma för upplevelsen av processuell rättvisa.

Studerar man enbart sifferresultatet på den skala som anger hur säker brukaren känner sig i sin roll under förhandlingen och på vad som förväntas av en där, ger det ett högt utslag (Se Figur 2). Majoriteten placerar sig på 4 – Säker eller 5 – Mycket säker. Vid följdfrågor och sammankoppling med tidigare svar visar det dock sig att även de respondenter som placerar sig på skalans övre del, ändå i en del fall under övriga frågor uttrycker önskemål om ytterligare information från tingsrätten om förhandlingen. Respondenter som placerat sig högt upp på skalan som anger hur säkra de känner sig på sin egen roll kan sedan uppges att de inte fått

tillräckligt med information från tingsrätten för att känna sig säkra på vad som händer under rättsprocessen i sin helhet. Att känna sig säker på sin egen roll behöver alltså inte innebära att man förstår rättsprocessen i stort. Detta kan leda till att man inte upplever processuell rättvisa (Tyler 2006, 2007), eftersom man, med meningsskapande terminologi inte erhållit de referensramar som behövs för att skapa mening och förståelse för helheten (von Platen 2006).

Sammanlänkas svaren från frågeformulärets första del med svaren i den avslutande delen går det att skönja en tendens till att de som upplever att de redan i ett initialt skede fått information från tingsrätten som gjort att de kunnat förbereda sig inför förhandlingen, också i större utsträckning placerar sig högt upp skalan som anger hur säkra de känner sig på sin roll under förhandlingen. Vidare uppger dessa respondenter även i högre grad att de känner att informationen hjälpt dem att få kännedom om hela rättsprocessen, inte bara den egna delen. Det är alltså viktigt att redan i det initiala skedet ge information som kan hjälpa brukarna att skapa referensramar (von Platen 2006) som räcker för att skapa förståelse för rättsprocessen i sin helhet.

Vikten av att i ett initialt skede lämna information, som räcker hela vägen igenom rättsprocessen, blir extra tydlig då en majoritet av respondenterna har svarat att informationen inte hjälpt dem att förstå rättsprocessen. Gemensamt för dessa respondenter är att de önskar mer och utförligare information. Gärna i olika steg, vid olika tillfällen. Mer och tydligare information skapar mening som ger en känsla av trygghet. Här ser vi att meningsskapande syn på kommunikation (Falkheimer och Heide 2003, von Platen 2006) går hand i hand med teorin om processuell rättvisa, där respekt för brukarnas behov av information är en viktig beståndsdel och vikten av trygghet är avgörande för hur parterna upplever rättsprocessen (Lind och Tyler 1988, Tyler 2006, 2007).

Den avslutande frågan visar att en övervägande del av respondenterna känner förtroende för domstolen, vilket är viktigt att framhålla. Även bland dem som placerar sig själv långt ner på skalan som avser säkerhet i den egna rollen, samt sagt att de inte upplevt att informationen hjälpt dem att förstå rättsprocessen, finns det förtroende för domstolen. En viktig aspekt att belysa här är dock att vid följdfrågor och sammankoppling med tidigare svar framgår det att det förtroende respondenten känner för domstolen inte alltid bygger på den information som lämnats inför och under förhandlingen. Förtroendet för domstolen bygger då på andra, här, uttalade aspekter av den processuella rättvisan, till exempel upplevelsen av att få sin röst hörd (Tyler 2006, 2007).

6 Slutsats och diskussion

I detta avslutande kapitel presenteras de slutsatser som analysen av uppsatsens intervjustudie gav. Vidare förs diskussioner om hur information och förtroende kan tänkas vara sammanlänkat, samt vikten av att föra in en meningsskapande syn på kommunikation i domstolars informationsflöde, för att främja upplevelsen av processuell rättvisa bland brukarna. Avslutningsvis framförs tankar om vidare forskning inom området processuell rättvisa sammankopplat med meningsskapande kommunikation.

6.1 Slutsats

Analysen av det insamlade intervjumaterialet visar att den information som ges till parter och vittnespersoner inför och under en förhandling påverkar hur säkra de känner sig i sin roll under förhandlingen. Intervjuszvaren pekar tydligt på att utförlig information i den initiala kontakten med domstolen, följt av ytterligare information som ges vid olika tillfällen, är av betydelse för att brukarna ska känna säkerhet i sin roll under förhandlingen, men också för att de ska förstå hur rättsprocessen i sin helhet ser ut. Även om respondentunderlaget inte omfattade fler än 29 personer och viss försiktighet i konklusionerna därmed måste iakttas, går det alltså att konstatera att information inför och under förhandlingen påverkar parter och vittnespersoner.

Har man som brukare inte fått informationen av tingsrätten kan man ha erhållit den från extern part, främst Brottsofferjouren, åklagare eller advokat. Dock uttrycker respondenterna att de vill att informationen ska komma även från tingsrätten. I likhet med vad Tyler (2006) skriver om människors intresse för rättvisa i rättsprocessen och myndigheters ansvar, visar respondenterna att de anser att tingsrätten har ett institutionellt, samhälleligt ansvar att se till att samtliga parter och vittnespersoner får likvärdig information inför och under en förhandling. Denna likvärdiga information kan i förlängningen bidra till att alla inblandade i en förhandling, oavsett roll och juridisk representation vet vad som händer efter förhandlingen och hur man får ut dom eller beslut om man önskar ta del av det.

Misslyckas tingsrätten med att informera parter och vittnespersoner så att de inte har tillräckliga referensramar till händelsen (von Platen 2006) för att känna sig säkra i sin roll under förhandlingen, leder det till att dessa inte upplever processuell rättvisa. I intervjuerna uttrycks det med uppfattningar som att förhandlingen upplevdes som otrygg och godtycklig, att respondenterna inte visste vad de fick säga eller göra under förhandlingen och att de inte vet vad som händer efter att förhandlingen är genomförd. Med Tylers resonemang innebär denna

bristande kommunikationsinsats i förlängningen att det kan skapa ett misstroende för domstolen och rättsväsendet och leda till att de brukare som har negativa upplevelser inte tycker att dom eller beslut behöver efterlevas, även om domare, advokat och åklagare anser att den äger sin lagliga riktighet (Burke och Leben 2007, Heuer 2005, Tyler 2006, 2007).

Upplever parter och vittnen däremot att domstolen i rättsprocessen tar hänsyn till deras behov av information samt att domstolen uppvisar en öppenhet och transparens i att kommunicera hur processen som leder fram till dom eller beslut ser ut, får brukarna en känsla av processuell rättvisa, så som Tyler beskriver det (Tyler 2006, 2007). Denna upplevelse av processuell rättvisa, som till stor del bygger på att domstolen förmått kommunicera med ett meningsskapande syfte, kan upplevas som mycket stark. I intervjuerna tar det sig uttryck som att respondenterna beskriver att de kände sig stärkta av erfarenheten, att de fått ett positivt minne trots det ursprungliga obehaget i att bli utsatt för ett brott, att man tycker att domstolen ger alla parter en rättvis chans att komma till tals och att det känns tryggt och mycket seriöst när man får tydlig och utförlig information av rättens ordförande inne i rättssalen.

I studien framkommer följande; att framgångsrikt erhålla känsla av processuell rättvisa hos parter och vittnespersoner, så att de känner sig säkra på sin roll under förhandlingen och på vad som förväntas av dem, hänger samman med vilken syn på kommunikation som lämnas utrymme i domstolens kommunikationsmönster. Den information som utgår från en domstol betecknas många gånger av en traditionell transmissionssyn på kommunikation, vilket till viss del är nödvändigt för att kunna hantera den stora mängd information domstolen skickar ut. Vinnlägger sig domstolen som institution om att oftare anta en meningsskapande syn på kommunikation bör handläggare och juridisk personal, som domare, kunna se att kommunikationen med parter och vittnespersoner inte enbart är ett okomplicerat sändande av information, som uppfattas av mottagaren precis så som sändaren avsåg. Med Gergen (1999) och Careys (2009) syn på meningsskapande kommunikation framträder att mottagarens bakgrund, utbildning och erfarenhet präglar mottagande av informationen på ett högst individuellt vis. Det kan leda till att parter och vittnespersoner uppfattar information på olika sätt, vilket i sin tur kan leda till komplikationer med förståelsen av den roll man har under förhandlingen och med vad som händer i rättsprocessen i stort.

6.2 Information sammanlänkat med förtroende

Den avslutande frågan i intervjun försöker utröna om informationen påverkar om parter och vittnespersoner känner förtroende för domstolen. Detta är en mycket viktig fråga ur rättssäkerhetssynpunkt och tidigare forskning tyder på att information och förtroende hänger samman (Tyler 2006, 2007). I denna studie blir dock inte i kopplingen lika tydlig mellan information och förtroende, som kopplingen mellan information och upplevelsen av den egna säkerheten i sin roll under förhandlingen.

Studien visar att en övervägande del av respondenterna känner förtroende för domstolen och rättsväsendet, vilket i sig är en viktig iakttagelse. Men det går inte att tydligt påvisa sambandet mellan information från tingsrätten till parter och vittnespersoner, som gör dem säkra på sin roll under förhandling och om denna information har lett fram till ett förtroende för tingsrätten.

För många respondenter har informationen varit en avgörande faktor för känslan av förtroende, men inte för alla. Det finns de som upplever att de fått lite eller ingen information alls från tingsrätten inför och under förhandlingen, men som anser att de har förtroende för domstolen. Några säger uttalat att det är advokaten eller Brottsofferjouren som försett dem med information, men att de ändå har förtroende för domstolen som rättsskipare. Här verkar andra aspekter av den processuella rättvisans kärnvärden göra sig gällande, till exempel upplevelsen av att få sin röst hörd (Tyler 2006, 2007).

Utifrån teorin om processuell rättvisa så hade man, som jag ser det, kunnat förvänta sig en större korrelation mellan information från domstolen och förtroende för domstolen, än vad som är fallet i denna studie. Möjligen var frågan om förtroende för domstolen ställd på fel sätt, då många av respondenterna verkade lite obekväma då denna fråga kom upp. Att säga att man inte har förtroende för domstolen och det svenska rättsväsendet upplevs möjligen som en grov anklagelse som inte många känner sig bekväma med att utsäga. Med Tylers resonemang om normativa föreställningar som speglas hos individer och grupper kan man se att det finns en förväntning på att domstolen ska vara rättvis och förtroendeingivande (Tyler 2006). Det innebär att det i många människors föreställningsvärld finns en uppfattning om domstolen som inger förtroende, även om man i aktuell studie, utifrån svar på tidigare frågor om information och den aktuella frågans formulering kanske kunnat förvänta sig ett annat resultat.

6.3 Meningsskapande syn på kommunikation för att uppnå processuell rättvisa

Såväl de brukarundersökningar som gjorts på svenska domstolar de senaste åren, som rapporter om bemötande och kommunikation, samt internationell forskning visar att det inte är oproblematiskt att lyckas nå ut med information till domstolens brukare inför en förhandling. Att kommunicera information till alla berörda i en förhandling, så att samtliga upplever att de beretts möjlighet att förbereda sig så att de känner sig säkra i sin roll under förhandlingen och vet vad som händer i rättsprocessen, utgör en svårlöst utmaning. Resultatet i denna studie sluter således an till övriga resultat inom området.

Att utgå från en kommunikationsstruktur som bygger helt på synsättet meningsskapande kommunikation är troligen inte möjligt för en domstol, då det tar mycket tid och resurser i anspråk (Falkheimer och Heide 2003). En dömande verksamhet kan inte heller ha en dialogbaserad kommunikation i allt för stor utsträckning med sina brukare, vilket Tyler understryker i följande citat:

Domstolarna är inte affärer, så "nöjda kunder" är inte deras primära mål. Deras mål är att rättvist lösa konflikter och att se till att lagar administreras exakt. (Tyler 2007 s. 31. Min översättning.)

För man in en meningsskapande syn på kommunikation ser man dock att den struktur av transmissionssyn på kommunikation som präglar domstolens informationsflöde, och som till viss del är nödvändig för att kunna hantera sådana mängder av informationsutskick, leder till problem som har att göra med processuell rättvisa.

Förstår man som brukare inte sin roll i förhandlingen och hur rättprocessen i sin helhet ser ut kan det leda till att man inte får upplevelsen av att ha varit med om en rättvis förhandling där dom eller beslut uppfattas som acceptabelt. Det är därför av stor betydelse att det viktiga bemötandearbete som bedrivs på Varbergs tingsrätt och många andra domstolar i Sverige får fortsätta framöver. Information och kommunikation med parter och vittnespersoner bör i detta arbete få ännu mer utrymme och belysas utifrån processuell rättvisa och meningsskapande syn på kommunikation.

6.4 Vidare forskning på information, kommunikation och förtroende

I denna studie visas att flera av respondenterna upplever att de inte fått information från tingsrätten som hjälper dem att förbereda sig inför förhandlingen. Men faktum är att det finns information att söka på egen hand, vilket framgår av kallelserna som skickas från tingsrätten

till dem som ska medverka i en förhandling. Sveriges Domstolar har en gemensam hemsida (Sveriges Domstolar 2014), med information om hur en förhandling går till och de olika brukarnas roller under förhandlingen. Det finns även en applikation att ladda ner till smartphones, Domstolsguiden. Ändå uppger mycket få av de respondenter som var med i intervjuerna, att de sökt information på egen hand, många hade till och med missat att det faktiskt står hänvisningar i kallelsen. Detta blir något av ett problem då man från domstolarnas sida kan anse att man lämnat möjligheter för brukarna att upplysa sig själva, men att brukarna inte delar denna uppfattning, utan istället upplever att de vill få information från tingsrätten.

I vidare forskning på området vore det därför angeläget att belysa varför det är så få brukare som tar till sig upplysningen i kallelsen om hur man på egen hand kan söka information om sin roll under en förhandling och hur en förhandling går till. Aspekter inom meningsskapande syn på kommunikation, som gemensam förståelse och referensramar kan här hjälpa till att klarlägga var i problematiken består.

Inom forskning på processuell rättvisa, som gjorts främst i USA, visar studier att det är lättare för parterna att acceptera och efterleva domen eller beslutet i en domstolsförhandling där själva processen upplevts som rättvis. I Sverige har det, mig veterligen, inte gjorts några liknande studier i större omfattning och det skulle följaktligen vara mycket intressant att utforska detta område, men att lägga särskilt fokus på hur informationen inför och under en förhandling påverkar förståelsen och acceptansen av domen. Här vore det av central betydelse att intervjua brukare från förhandlingar där dom avkunnats. Större undersökningar borde involvera även frihetsberövade och personer som behöver tolk, för att få en fullständigare bild av hur parterna upplever att informationen de får från tingsrätten påverkar deras förståelse för rättsprocessen och acceptansen av den dom som den leder fram till.

I föreliggande studie går det inte att utläsa en tydlig bekräftelse av den teori inom processuell rättvisa som säger att information är viktig för brukarnas förtroende för domstolen, då även de som uppgav sig inte fått information från tingsrätten i stor utsträckning känner förtroende för tingsrätten. Dock finns det underströmningar i svaren som tyder på att det finns ett samband mellan information och förtroende. Här har vi ett intressant forskningsområde som är i behov av fler och mer ingående studier; informationen och kommunikationens roll för allmänhetens förtroende för domstolen.

Referenser

- Alingsås, Borås, Varbergs och Halmstads tingsrätt. 2013. *Bemötandepolicy*.
www.varbergstingsratt.domstol.se/Tingsratten/Bemotandepolicy (Hämtad 2014-05-18)
- Att arbeta med kvalitet i domstolsväsendet*. (2005). Jönköping: Domstolsverket.
- Brottsoffermyndigheten 2014. www.rattegangsskolan.se (Hämtad 2014-05-18).
- Burke, K. & Leben, S. 2007. Procedural Fairness: A Key Ingredient in Public Satisfaction. *Court Review* 44 (1-2): 4-25.
- Carey, J. W. 2009. *Communication as culture: Essays on media and society*. New York: Routledge.
- Dalfelt, S., Heide, M. & Simonsson, C. 2001. Organisationskommunikation - ett forskningsfält på framväxt. *Nordicom Information*. 22(2): 77-86.
- Van Damme, A., Pauwels L. & Svensson, R. 2013. *Why do Swedes Cooperate with the Police? A SEM Analysis of Tyler's Procedural Justice Model*. European Journal on Criminal Policy and Research. DOI 10.1007/s10610-013-9224-4.
- Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*. 1985. New York: United Nations.
- Diesen, C. 2011. *Terapeutisk Juridik*. Malmö: Liber.
- Ekström, M. & Larsson, L. 2010. *Metoder i kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Falkheimer, J. & Heide, M. 2003. *Reflexiv kommunikation: Nya tankar för strategiska kommunikatörer*. Malmö: Liber.
- Gergen, K. J. 1999. *An invitation to social construction*. London: Sage.
- Heuer, L. 2005. What's just about the criminal justice system? A psychological perspective. *Journal of Law and Policy*. 13 (1): 209-228.
- Kommittédirektiv 2007:93. *Förtroende och kvalitet i domstolarna*.
- Kvale S. & Brinkman S. 2009. *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lind, E. A. & Tyler, T. R. 1988. *The Social Psychology of Procedural Justice*. New York: Plenum.
- von Platen, S., 2006. *Intern kommunikation och meningsskapande vid en strategisk organisationsförändring: en studie av Sveriges Television*. Örebro: Örebro universitet.
- Rawls, J. 1971. *A Theory of Justice*. Cambridge: Mass.
- SFS 2009:600. *Språklagen*. Stockholm: Kulturdepartementet.
- SOU 2008:106. Förtroendeutredningen. *Ökat förtroende för domstolarna: strategier och förslag: betänkande*. Stockholm: Fritze.
- Sveriges Domstolar. 2010. *Bemötandestrategi för Sveriges Domstolar*.

Sveriges Domstolar. 2014. www.domstol.se (Hämtad 2014-05-18)

Säljö R. 2000. *Lärande i praktiken – Ett sociokulturellt perspektiv*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.

Thibaut, J. & Walker, L. 1975. *Procedural Justice: a psychological analysis*, Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Trost, J. 2010. *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.

Tyler, T.R. 1988. What is procedural justice? Criteria used by citizens to assess the fairness of legal procedures. *Law & Society Review*. 22(1): 105-135.

Tyler, T.R 2006. *Why people obey the law*. Princeton: Princeton University Press.

Tyler, T.R. 2007. Procedural Justice and the Courts. *Court Review* 44 (1-2): 26-31.

Törnblom K. & Vermunt, R. (red.). 2007. *Distributive and Procedural Justice: Research and Social Applications*. Aldershot: Ashgate.

Varbergs tingsrätt 2013. *Redovisning av intervjuer med brukare*.

Westlund, O. & Eriksson, A. 2013. *Bemötande i domstol*. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.

BILAGA 1

INTERVJUGUIDE

Inledning

1. Är du med i ett brottmål eller ett tvistemål?
2. Brottmål: är du tilltalad, målsägande eller vittne. Om vittne, försvarets eller åklagarens?
Tvistemål: är du kärande, svarande eller vittne?
3. Är det första gången du är med i en rättegång?

Inför rättegången

4. Fick du information från tingsrätten innan rättegången?
 - A. Beskrev den här informationen hur rättegången går till?
 - B. Beskrev den här informationen din roll under rättegången?
 - C. Om inget av alternativ A till B, vad innehöll informationen?
 - D. Var informationen du fick från tingsrätten relevant för dig? På vilket sätt?
 - E. Var informationen tydlig och lätt att förstå? Eller var något svårt att förstå?
 - F. Om det var svårt att förstå, har du kunnat fråga någon på tingsrätten om hjälp?
 - G. Fick du information om var du kunde hitta mer information om hur en rättegång går till?
5. Har du, med hjälp av informationen du fått från tingsrätten, kunnat förbereda dig inför rättegången? På vilket sätt?

Följdfrågor:

Om ja, gjorde informationen så att du, innan du gick in till rättegången, visste hur det går till inne i rättssalen under förhandlingen?

Om nej, hade du velat ha sådan information från tingsrätten, som möjliggjort en förberedelse för dig?

6. Har du själv aktivt sökt information om hur rättegången går till och vad som förväntas av dig?
(T.ex. på nätet, ringt till tingsrätten, frågat andra.)

Följdfråga:

Om ja, hur kom det sig att du gjorde det?

Under rättegången

7. Innan rättegången startade, informerade domaren i salen om hur rättegången går till och vem de olika personerna var, t.ex. åklagaren eller nämndemän?

Följdfrågor:

Om ja, var det information som hjälpte dig att känna dig säker på din roll?

BILAGA 1

Om nej, tycker du att det varit bra att få sådan information inne i rättssalen?

Efter rättegången

8. Har du fått information om vad som händer när rättegången är genomförd?

Följdfrågor:

Om ja, vad för information? Är du nöjd med den informationen?

Om nej, skulle du vilja ha information om det och i så fall vad för information?

Avslutning

9. Med den information du hade, hur säker kände du dig på din roll och på vad som förväntades av dig i rättssalen?

På en skala mellan 1 och 5, där 1 är "Mycket osäker", 2 "Ganska osäker", 3 "Lite osäker", 4 "Säker" 5 "Mycket säker"; Var befinner du dig på skalan? Visa skala på separat blad.

Följdfråga:

Tror du att mer information om rättegången hade hjälpt dig att känna dig säkrare? Vad hade du velat ha mer information om?

10. Har informationen du fått från tingsrätten, om rättegången, hjälpt dig att förstå rättsprocessen som du är en del av?

Om ja, på vilket vis?

Om nej; vad skulle tingsrätten kunna förbättra i sin information, så att du förstår rättsprocessen?

11. Har information du fått från tingsrätten, om rättegången du är med i, lett till att du känner du förtroende för domstolen?

Om ja, på vilket sätt?

Om nej, vad skulle tingsrätten kunna förbättra i sin information så att du ska känna förtroende för domstolen?

Fråga 9 – SKALA. Med den information du hade, hur säker kände du dig på din roll och på vad som förväntades av dig i rättssalen?

På en skala mellan 1 och 5 där 1 är "Mycket osäker", 2 "Ganska osäker", 3 "Lite osäker", 4 "Säker" 5 "Mycket säker"; Var befinner du dig på skalan?

1	2	3	4	5
Mycket osäker	Ganska osäker	Lite osäker	Säker	Mycket säker

Följdfråga:

Tror du att mer information om rättegången hade hjälpt dig att känna dig säkrare?

FÖRKLARING TILL JURIDISKA TERMER SOM NÄMNS I UPPSATSEN

Förhandling

Domstolssammanträde där ett mål tas upp, behandlas och avgörs av domstol. Parter i målet och eventuella vittnen är vanligtvis närvarande.

Brottmål

Ett brott uppstår när någon begår en handling som kan straffas enligt lag. När brottet ska tas upp i domstol heter det brottmål.

Målsägande

Den som utsatts för ett brott, t.ex. har blivit slagen.

Tilltalad

Den som är åtalad i målet, dvs. den som enligt åklagarens uppfattning har gjort sig skyldig till ett brott. Brottmålsrättegångens syfte är i första hand att avgöra om den tilltalade har begått brottet eller inte.

Twistemål

Om två personer inte kommer överens uppstår en tvist. Kan de inte lösa tvisten själva kan tingsrätten avgöra tvisten. Det kallas för ett tvistemål.

Kärande

För att tingsrätten ska pröva en tvist krävs att en ansökan om stämning ges in. Den som ansöker om stämning och på så sätt väcker talan i domstolen kallas kärande. Den som ansökan riktas mot och som blir kärandens motpart i domstolen kallas svarande.

Svarande

Den som kärandens ansökan riktas mot i ett tvistemål, motparten, kallas i domstolen för svarande.

Part

Part är en person, fysisk eller juridisk, som är direkt berörd av en fråga såsom klagande, sökande eller motpart. Vittnen, ombud och biträden är inte parter.

Vittne

Betraktare, åskådare, närvarande, iakttagare etc.

Uppgifter hämtade från www.vanersborgstingsratt.domstol.se/Juridisk-ordlista, 2014-05-18.

RESPONDENTERNAS FÖRDELNING PÅ SKALAN I RELATION TILL ROLL I MÅLET SAMT TIDIGARE ERARENHET AV FÖRHANDLING

Brottmål: 22 respondenter

Fråga 9. Med den information du hade, hur säker kände du dig på din roll och på vad som förväntades av dig i rättssalen? Var befinner du dig på skalan?

T = Tilltalad. **M** = Målsägande. **V** = Vittne

Grad på skala 1-5	Totalt antal per grad	Varav deltar i första rättegången			Varav medverkat i rättegång tidigare		
1- Mycket osäker	0	0			0		
		T	M	V	T	M	V
2- Ganska osäker	1	1					
		T	M 1	V	T	M	V
Mitttemellan	1	1					
		T	M	V 1	T	M	V
3- Lite osäker	6	5			1		
		T 1	M 1	V 3	T 0	M 0	V 1
4- Säker	6	4			2		
		T 2	M 1	V 1	T 0	M 1	V 1
5- Mycket säker	8	4			4		
		T 1	M 1	V 2	T	M 2	V 2

RESPONDENTERNAS FÖRDELNING PÅ SKALAN I RELATION TILL ROLL I MÅLET SAMT TIDIGARE ERARENHET AV FÖRHANDLING

Tvistemål: 7 respondenter

Fråga 9. Med den information du hade, hur säker kände du dig på din roll och på vad som förväntades av dig i rättssalen? Var befinner du dig på skalan?

S = Svarande. K = Kärande. V = Vittne

Grad på skala 1-5	Totalt antal per grad	Varav deltar i första rättegången			Varav medverkat i rättegång tidigare		
1- Mycket osäker	0	0			0		
		S	K	V	S	K	V
2- Ganska osäker	0						
		S	K	V	S	K	V
3- Lite osäker	1				1		
		S	K	V	S	K	V
4- Säker	3	1			2		
		S	K	V	S	K	V
			1	1			2
Mitttemellan	1	1					
		S	K	V	S	K	V
			1				
5- Mycket säker	2				2		
		S	K	V	S	K	V
						1	1